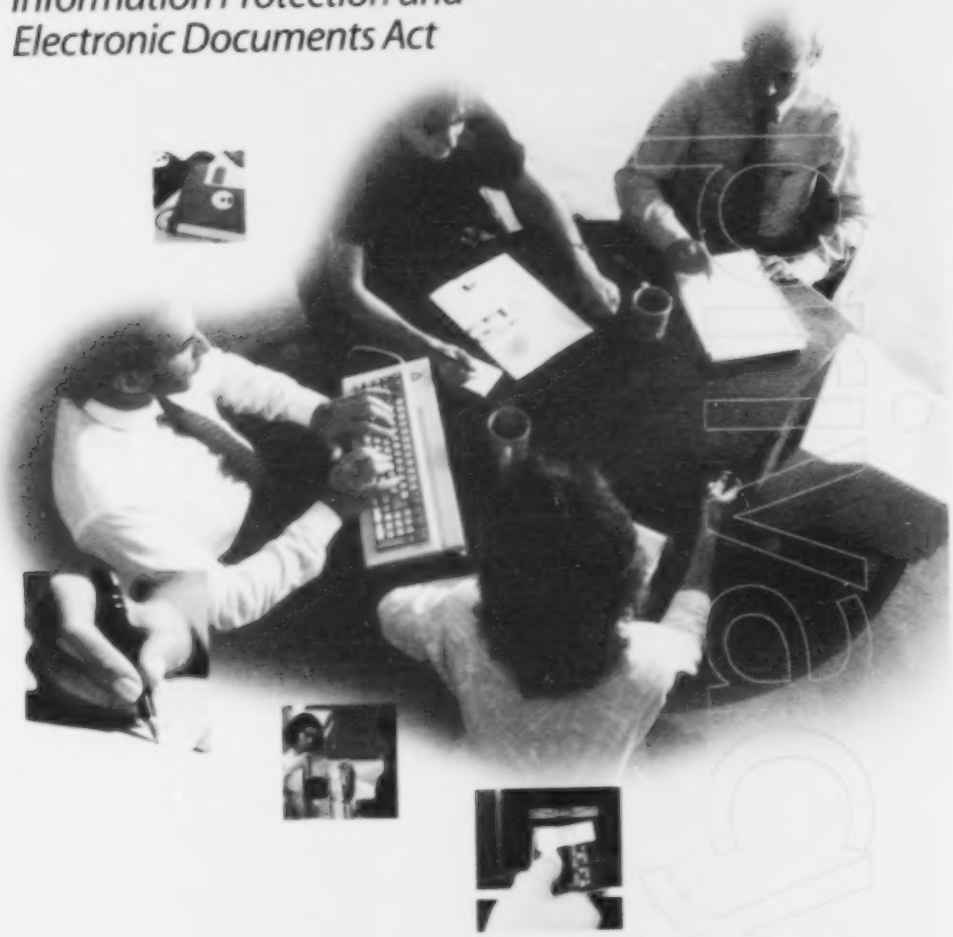
Office of the
Privacy Commissioner
of Canada

Commissariat
à la protection de
la vie privée du Canada

A GUIDE FOR BUSINESSES AND ORGANIZATIONS

Your Privacy Responsibilities

Canada's *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*



105-01565/

A Guide for Businesses and Organizations

Your Privacy Responsibilities

Canada's *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*

About This Guide

This guide helps businesses understand and meet their new obligations under Part 1 of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act. *

The Act sets out ground rules for the management of personal information in the private sector.

It balances an individual's right to the privacy of personal information with the need of organizations to collect, use or disclose personal information for legitimate business purposes.

The Act establishes the Privacy Commissioner of Canada as the ombudsman for complaints under the new law. The Commissioner seeks whenever possible to solve problems through voluntary compliance, rather than heavy-handed enforcement. The Commissioner investigates complaints, conducts audits, promotes awareness of and undertakes research about privacy matters. The Commissioner is also the ombudsman for complaints under the Privacy Act, which covers the federal public sector.

Part 1 of the Act came into force in three phases, beginning January 1, 2001.

For more information, contact:

The Office of the Privacy Commissioner of Canada
112 Kent Street
Ottawa, Ontario K1A 1H3

Telephone: (613) 995-8210
Toll-free: 1 (800) 282-1376
Fax: (613) 947-6850
Web site: www.privcom.gc.ca
E-mail: info@privcom.gc.ca

While prepared with care to ensure accuracy and completeness, this guide has no legal status. For the official text of the new law, consult our Web site at www.privcom.gc.ca or call the Office of the Privacy Commissioner of Canada.

IP54-2/2004
ISBN: 0-662-68004-9

Updated March 2004

* This guide deals only with Part 1 of the Act. All references to the Act in this document refer only to Part 1. Parts 2 to 5 of the Act concern the use of electronic documents and signatures as legal alternatives to original documents and signatures. For information on these, contact the Department of Justice.

Table of Contents

Introduction 1
Is Your Organization Subject to the Act? 3
What is not covered by the Act? 4
Your Responsibilities under the Act 5
Fair Information Principles 7
Be accountable 7
Identify the purpose of data collection 8
Obtain consent 9
Limit collection 10
Limit use, disclosure and retention 11
Be accurate 12
Use appropriate safeguards 13
Be open 14
Give individuals access 15
Provide recourse 16
Exceptions to the Consent and Access Principles 17
Role of the Privacy Commissioner of Canada 19
Complaints to the Privacy Commissioner of Canada 21
Applications to the Federal Court 23
Audits of Personal Information Management Practices 25
Privacy Questionnaire 27

Introduction

The Office of the Privacy Commissioner of Canada has prepared this guide to help organizations fulfil their responsibilities under the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)*. *PIPEDA* is good news for both organizations and individuals. Individuals will appreciate doing business with organizations that demonstrate a respect for their privacy rights, which can ultimately lead to a competitive advantage. Organizations can see this as opportunity to review and improve their personal information handling practices.

The Act in Brief

Organizations covered by the Act must obtain an individual's consent when they collect, use or disclose the individual's personal information. The individual has a right to access personal information held by an organization and to challenge its accuracy, if need be. Personal information can only be used for the purposes for which it was collected. If an organization is going to use it for another purpose, consent must be obtained again. Individuals should also be assured that their information will be protected by specific safeguards, including measures such as locked cabinets, computer passwords or encryption.

Complaints

An individual may complain to the organization in question or to the Office of the Privacy Commissioner of Canada about any alleged breaches of the law. The Commissioner may also initiate a complaint, if there are reasonable grounds.

Application to the Federal Court

After receiving the Office of the Privacy Commissioner of Canada's investigation report, a complainant may apply to the Federal Court for a hearing under certain conditions as set out in Section 14 of the Act. The Privacy Commissioner of Canada may also apply to the Court on her own or on the complainant's behalf. The Court may order an organization to change its practices and/or award damages to a complainant, including damages for humiliation suffered.

Audits

The Commissioner may, with reasonable grounds, audit the personal information management practices of an organization.

Offences

It is an offence to:

- destroy personal information that an individual has requested;
- retaliate against an employee who has complained to the Commissioner or who refuses to contravene Sections 5 to 10 of the Act; or
- obstruct a complaint investigation or an audit by the Commissioner or her delegate.

DEFINITIONS

Personal information
Personal information includes any factual or subjective information, recorded or not, about an identifiable individual. This includes information in any form, such as:

- age, name, ID numbers, income, ethnic origin, or blood type;
- opinions, evaluations, comments, social status, or disciplinary actions; and
- employee files, credit records, loan records, medical records, existence of a dispute between a consumer and a merchant, intentions (for example, to acquire goods or services, or change jobs)

Personal information does not include the name, title or business address or telephone number of an employee of an organization.

Commercial activity
Any particular transaction, act, or conduct, or any regular course of conduct that is of a commercial character, including the selling, bartering or leasing of donor, membership or other fund-raising lists.

Organization
An organization includes an association, a partnership, a person or a trade union.

Consent
Voluntary agreement with what is being done or proposed. Consent can be either express or implied. Express consent is given explicitly, either orally or in writing. Express consent is unequivocal and does not require any inference on the part of the organization seeking consent. Implied consent arises where consent may reasonably be inferred from the action or inaction of the individual.

Disclosure
Making personal information available to others outside the organization.

Use
Refers to the treatment and handling of personal information within an organization.

Federal work, undertaking or business
Includes "any work, undertaking or business that is under the legislative authority of Parliament". While most federally regulated organizations would be captured under this definition, not all these types of organizations are federal works. For instance, insurance companies and credit unions may be subject to some federal regulation, but are considered to be within provincial jurisdiction under the Constitution and are not federal works for the purposes of the Act. The Act defines some of the specific federal works subject to Part 1 as follows:

- airports, aircraft or airlines
- banks
- grain elevators
- inter-provincial or international transportation by land or water
- nuclear facilities
- telecommunications
- offshore drilling operations
- radio and television broadcasting

Note that this is not an exhaustive list of "federal works, undertakings and businesses". The fact that your company is federally incorporated does not necessarily mean that it is a federal work, undertaking or business. If your company is subject to any part of the *Canada Labour Code*, it is probably a federal work, undertaking or business.

Is Your Organization Subject to the Act?

PIPEDA came into effect in three stages:

January 1, 2001

In its first stage, the Act began applying to personal information (except personal health information) that is collected, used or disclosed in the course of commercial activities by federal works, undertakings and businesses. This includes, but is not limited to, federally-regulated organizations such as banks, telecommunications and transportation companies.

At this stage the Act began applying to personal data that is collected, used or disclosed by these same organizations about their employees. In addition, at this stage the Act began applying to disclosures of personal information for consideration across provincial or national borders, by organizations such as credit reporting agencies or organizations that lease, sell or exchange mailing lists or other personal information. The information itself must be the subject of the transaction and the consideration is for the information.

January 1, 2002

The Act extended to personal health information for the organizations and activities covered in the first stage. Personal health information is defined as information about an individual's mental or physical health, including information concerning health services provided and information about tests and examinations.

January 1, 2004

The Act extended to the collection, use or disclosure of personal information in the course of any commercial activity within a province. However, the federal government may exempt organizations and/or activities in provinces that have adopted substantially similar privacy legislation. The Act also applies to all personal information in all interprovincial and international transactions by all organizations subject to the Act in the course of their commercial activities.

At the date of publication of this guide, Quebec is the only province that currently has legislation deemed substantially similar to the federal law. The federal government has stated that this legislation meets the test of "substantially similar" and that organizations and activities subject to the Quebec legislation will be exempted from the federal act for intraprovincial matters. British Columbia and Alberta have introduced private sector privacy laws, but at the time of publication they have not yet been deemed substantially similar. Other provinces and territories are also considering private sector legislation.

What is not covered by the Act?

- The collection, use or disclosure of personal information by federal government organizations listed under the *Privacy Act*
- Provincial or territorial governments and their agents
- An employee's name, title, business address or telephone number
- An individual's collection, use or disclosure of personal information strictly for personal purposes (e.g. personal greeting card list)
- An organization's collection, use or disclosure of personal information solely for journalistic, artistic or literary purposes
- Employee information – except in the federally-regulated sector

See relevant fact sheets on this and other issues on our Web site.

Your Responsibilities under the Act

Organizations must follow a code for the protection of personal information, which is included in the Act as Schedule 1.

The code was developed by business, consumers, academics and government under the auspices of the Canadian Standards Association. It lists 10 principles of fair information practices, which form ground rules for the collection, use and disclosure of personal information. These principles give individuals control over how their personal information is handled in the private sector.

An organization is responsible for the protection of personal information and the fair handling of it at all times, throughout the organization and in dealings with third parties. Care in collecting, using and disclosing personal information is essential to continued consumer confidence and good will.

The 10 principles that businesses must follow are:

1. **Accountability**
2. **Identifying purposes**
3. **Consent**
4. **Limiting collection**
5. **Limiting use, disclosure and retention**
6. **Accuracy**
7. **Safeguards**
8. **Openness**
9. **Individual access**
10. **Provide recourse**

These principles must be read in conjunction with key sections of the Act, particularly including:

Sections 2 to 10 of the Act

Schedule 1 must be read in conjunction with Sections 2 to 10 of the Act. It is essential to carefully consider the obligations set out in these sections, along with the 10 principles.

Section 2

- Provides definitions including commercial activity, federal work, undertaking or business, personal information, personal health information and organization.
- Specifies that the notes under clauses 4.3 and 4.9 of Schedule 1 are not part of the law.

Section 3

Defines the purpose of the Act:

- recognizes individuals' right to privacy of their personal information
- recognizes the need of organizations to collect, use or disclose personal information for legitimate business purposes
- establishes rules for handling personal information

Section 4

Defines the scope of the Act's application:

- covers all organizations that collect, use or disclose personal information in the course of commercial activities

- includes the personal information of an employee of a federal work, undertaking or business but not the personal information of other private sector employees.

Section 5

- Stipulates that every organization must comply with the obligations of Schedule 1.
- Indicates what is not covered by the Act.
- In the Schedule:
  - "shall" means an obligation
  - "should" means a recommendation, not an obligation.
- Limits the collection, use and disclosure to purposes that a reasonable person would consider appropriate in the circumstances. The reasonable person's perspective must be taken into account when applying any aspect of Part 1 of the Act.

Section 6

- Establishes that identifying an individual to be accountable for compliance does not mean that the organization is not responsible for its obligations as set out in Schedule 1.

Section 7

- Specifies the circumstances when personal information may be collected, used or disclosed without the individual's consent.

Section 8

- Sets out procedures for individuals to make requests for personal information and corrections to that information.

Section 9

- Explains when access to personal information may be refused.

Section 10

- Defines an organization's obligation to provide personal information in an alternative format (e.g. Braille, large print or audio tape) to a person with a sensory disability.

Fair Information Principles

This section sets out the responsibilities for each of the 10 fair information principles of Schedule 1. It outlines how to fulfil these responsibilities and offers some tips.

1. Be accountable

Your responsibilities

- Comply with all 10 of the principles of Schedule 1.
- Appoint an individual (or individuals) to be responsible for your organization's compliance.
- Protect all personal information held by your organization or transferred to a third party for processing.
- Develop and implement personal information policies and practices.

How to fulfil these responsibilities

- Give your designated privacy official senior management support and the authority to intervene on privacy issues relating to any of your organization's operations.
- Communicate the name or title of this individual internally and externally (e.g. on Web sites and in publications).
- Analyze all personal information handling practices including ongoing activities and new initiatives, using the following checklist to ensure that they meet fair information practices:
  - What personal information do we collect?
  - Why do we collect it?
  - How do we collect it?
  - What do we use it for?
  - Where do we keep it?
  - How is it secured?
  - Who has access to or uses it?
  - To whom is it disclosed?
  - When is it disposed of?
- Develop and implement policies and procedures to protect personal information:
  - define the purposes of its collection
  - obtain consent
  - limit its collection, use and disclosure
  - ensure information is correct, complete and current
  - ensure adequate security measures
  - develop or update a retention and destruction timetable
  - process access requests
  - respond to inquiries and complaints

TIPS

Train your front-line and management staff and keep them informed, so they can answer the following questions:

- How do I respond to public inquiries regarding our organization's privacy policies?
- What is consent? When and how is it to be obtained?
- How do I recognize and process requests for access to personal information?
- To whom should I refer complaints about privacy matters?
- What are the ongoing activities and new initiatives relating to the protection of personal information at our organization?
- What are the ongoing activities and new initiatives relating to the protection of personal information at our organization?

When transferring personal information to third parties, ensure that they:

- Name a person to handle all privacy aspects of the contract.
- Limit use of the personal information to the purposes specified to fulfil the contract.
- Limit disclosure of the information to what is authorized by your organization or required by law.
- Refer any people looking for access to their personal information to your organization.
- Return or dispose of the transferred information upon completion of the contract.
- Use appropriate security measures to protect the personal information.
- Allow your organization to audit the third party's compliance with the contract as necessary.

- Include a privacy protection clause in contracts to guarantee that the third party provides the same level of protection as your organization does.
- Inform and train staff on privacy policies and procedures.
- Make information available explaining these policies and procedures to customers (e.g. in brochures and on Web sites).

2. Identify the purpose

Your organization must identify the reasons for collecting personal information before or at the time of collection.

Your responsibilities

- Before or when any personal information is collected, identify why it is needed and how it will be used.
- Document why the information is collected.
- Inform the individual from whom the information is collected why it is needed.
- Identify any new purpose for the information and obtain the individual's consent before using it.

How to fulfil these responsibilities

- Review your personal information holdings to ensure they are all required for a specific purpose.
- Notify the individual, either orally or in writing, of these purposes.
- Record all identified purposes and obtained consents for easy reference in case an individual requests an account of such information.
- Ensure that these purposes are limited to what a reasonable person would expect under the circumstances.

TIPS

- Define your purposes for collecting data as clearly and narrowly as possible so the individual can understand how the information will be used or disclosed.
- Avoid overly broad purposes as they may conflict with the knowledge and consent principle.
- Examples of purposes include:
  - opening an account
  - verifying creditworthiness
  - providing benefits to employees
  - processing a magazine subscription
  - sending out association membership information
  - guaranteeing a travel reservation
  - identifying customer preferences
  - establishing customer eligibility for special offers or discounts.

GRANDFATHERING

Personal information that your company has collected during the course of its commercial activities is subject to the Act. Since it has already been collected, you don't need to recollect it. However, in order to continue to use or disclose this information, you now require consent. Some organizations have informed all their customers what they do with their information, to whom it is disclosed and given customers the option to object to these ongoing uses or disclosures.

See relevant best practices and fact sheets on this and other issues on our Web site.

3. Obtain consent

Your responsibilities

- Inform the individual in a meaningful way of the purposes for the collection, use or disclosure of personal data.
- Obtain the individual's consent before or at the time of collection, as well as when a new use is identified.

How to fulfil these responsibilities*

- Obtain consent from the individual whose personal information is collected, used or disclosed.
- Communicate in a manner that is clear and can be reasonably understood.
- Record the consent received (e.g. note to file, copy of e-mail, copy of check-off box).
- Never obtain consent by deceptive means.
- Do not make consent a condition for supplying a product or a service, unless the information requested is required to fulfil an explicitly specified and legitimate purpose.
- Explain to individuals the implications of withdrawing their consent.
- Ensure that employees collecting personal information are able to answer an individual's questions about the purposes of the collection.

TIPS

- Consent is normally obtained from the individual whose personal information is collected, used or disclosed.
- For an individual who is a minor, seriously ill, or mentally incapacitated, consent may be obtained from a legal guardian, or person having power of attorney.
- Consent is only meaningful if the individuals understand how their information will be used.
- Consent clauses should:
  - be easy to find
  - use clear and straightforward language
  - not use blanket categories for purposes, uses and disclosures
  - be specific as possible about which organizations handle the information.
- Consent can be obtained in person, by phone, by mail, via the Internet etc.
- The form of consent should take into consideration:
  - reasonable expectations of the individual
  - circumstances surrounding the collection
  - sensitivity of the information involved.
- Express consent should be used whenever possible and in all cases when the personal information is considered sensitive. Relying on express consent protects both the individual and the organization.

* Note: There are some exceptions to the principle of obtaining consent. See page 17 of this guide for more information.

4. Limit collection

Your responsibilities

- Do not collect personal information indiscriminately.
- Do not deceive or mislead individuals about the reasons for collecting personal information.

How to fulfil these responsibilities

- Limit the amount and type of the information gathered to what is necessary for the identified purposes.
- Identify the kind of personal information you collect in your information-handling policies and practices.
- Ensure that staff members can explain why the information is needed.

TIPS

- By reducing the amount of information gathered, you can lower the cost of collecting, storing, retaining and ultimately archiving data.
- Collecting less information also reduces the risk of inappropriate uses and disclosures.

5. Limit use, disclosure and retention

Your responsibilities

- Use or disclose personal information only for the purpose for which it was collected, unless the individual consents, or the use or disclosure is authorized by the Act.
- Keep personal information only as long as necessary to satisfy the purposes.
- Put guidelines and procedures in place for retaining and destroying personal information.
- Keep personal information used to make a decision about a person for a reasonable time period. This should allow the person to obtain the information after the decision and pursue redress.
- Destroy, erase or render anonymous information that is no longer required for an identified purpose or a legal requirement.

TIPS

- It may be less onerous and complicated to destroy or erase information than to make personal information anonymous.
- Conduct regular reviews to help determine whether information is still required. Establish a retention schedule to make this easier.

How to fulfil these responsibilities

- Document any new purpose for the use of personal information.
- Institute maximum and minimum retention periods that take into account any legal requirements or restrictions and redress mechanisms.
- Dispose of information that does not have a specific purpose or that no longer fulfils its intended purpose.
- Dispose of personal information in a way that prevents improper access. Shredding paper files or deleting electronic records are ideal.
- Establish policies setting out the types of information that need to be updated. An organization can reasonably expect an individual to provide updated information in certain circumstances (e.g. change of address for a magazine subscription).

6. Be accurate

Your responsibilities

- Minimize the possibility of using incorrect information when making a decision about the individual or when disclosing information to third parties.

TIPS

- One way to determine if information needs to be updated is to ask whether the use or disclosure of out of date or incomplete information would harm the individual.
- Apply the following checklist for accuracy:
  - List specific items of personal information required to provide a service.
  - List the location where all related personal information can be retrieved.
  - Record the date when the personal information was obtained or updated.
  - Record the steps taken to verify accuracy, completeness and timeliness of the information. This may require reviewing your records or communicating with the client.

How to fulfil these responsibilities

- Keep personal information as accurate, complete and up to date as necessary, taking into account its use and the interests of the individual.
- Update personal information only when necessary to fulfil the specified purposes.
- Keep frequently used information accurate and up to date unless there are clearly set out limits to this requirement.

7. Use appropriate safeguards

Your responsibilities

- Protect personal information against loss or theft.
- Safeguard the information from unauthorized access, disclosure, copying, use or modification.
- Protect personal information regardless of the format in which it is held.

How to fulfil these responsibilities

- Develop and implement a security policy to protect personal information.
- Use appropriate security safeguards to provide necessary protection:
  - physical measures (locked filing cabinets, restricting access to offices, alarm systems)
  - technological tools (passwords, encryption, firewalls)
  - organizational controls (security clearances, limiting access on a "need-to-know" basis, staff training, agreements).
- Make your employees aware of the importance of maintaining the security and confidentiality of personal information.
- Ensure staff awareness by holding regular staff training on security safeguards.
- The following factors should be considered in selecting appropriate safeguards:
  - sensitivity of the information
  - amount of information
  - extent of distribution
  - format of the information (electronic, paper, etc.)
  - type of storage.
- Review and update security measures regularly.

TIPS

- Make sure personal information that has no relevance to the transaction is either removed or blocked out when providing copies of information to others.
- Keep sensitive information files in a secure area or computer system and limit access to individuals on a "need-to-know" basis only.

8. Be open

Your responsibilities

- Inform customers, clients and employees that you have policies and practices for the management of personal information.
- Make these policies and practices understandable and easily available.

TIPS

- Information about these policies and practices should be made available in person, in writing, by telephone, in publications or on your organization's Web site. The information presented should be consistent, regardless of the format.

How to fulfil these responsibilities

- Ensure front-line staff is familiar with the procedures for responding to individual inquiries.
- Make the following available:
  - name or title and address of the person who is accountable for your organization's privacy policies and practices
  - name or title and address of the person to whom access requests should be sent
  - how an individual can gain access to his or her personal information
  - how an individual can complain to your organization
  - brochures or other information that explain your organization's policies, standards or codes
  - a description of what personal information is made available to other organizations (including subsidiaries) and why it is disclosed.

9. Give individuals access

Your responsibilities

- When requested, inform individuals if you have any personal information about them.
- Explain how it is or has been used and provide a list of any organizations to which it has been disclosed.
- Give individuals access to their information.
- Correct or amend any personal information if its accuracy and completeness is challenged and found to be deficient.
- Provide a copy of the information requested, or reasons for not providing access, subject to exceptions set out in Section 9 of the Act (see page 18).
- An organization should note any disagreement on the file and advise third parties where appropriate.

How to fulfil these responsibilities

- Provide any help the individual needs to prepare a request for access to personal information.
- Your organization may ask the individual to supply enough information to enable you to account for the existence, use and disclosure of personal information.
- Respond to the request as quickly as possible and no later than 30 days after receipt of the request.
- The normal 30-day response time limit may be extended for a maximum of 30 additional days, according to specific criteria set out at Subsection 8(4) of the Act:
  - if responding to the request within the original 30 days would unreasonably interfere with activities of your organization
  - if additional time is necessary to conduct consultations
  - if additional time is necessary to convert personal information to an alternate format.
- If your organization extends the time, you must notify the individual making the request within 30 days of receiving the request, and of his or her right to complain to the Privacy Commissioner of Canada.
- Give access at minimal or no cost to the individual.
- Notify the individual of the approximate costs before processing the request and confirm that the individual still wants to proceed with the request.
- Give individuals access to their personal information.
- Make sure the requested information is understandable. Explain acronyms, abbreviations and codes.
- Send any information that has been amended, where appropriate, to any third parties that have access to the information.
- Inform the individual in writing when refusing to give access, setting out the reasons and any recourse available.
- There are some exceptions to the principle of providing access (see page 18 of this guide).

TIPS

- Keep a record of where the information can be found to make retrieval easier.
- Never disclose personal information unless you are sure of the identity of the requestor and that person's right of access.
- Record the date of receipt of the request for the information.
- Ensure that staff know how to identify an access request and to whom it should be referred within the organization.

10. Provide recourse

Your responsibilities

- Develop simple and easily accessible complaint procedures.
- Inform complainants of their avenues of recourse. These include your organization's own complaint procedures, those of industry associations, regulatory bodies and the Office of the Privacy Commissioner of Canada.
- Investigate all complaints received.
- Take appropriate measures to correct information handling practices and policies.

TIPS

- Ensure that staff is aware of policies and procedures for complaints, and to whom these complaints should be referred within the organization.
- Record all decisions to ensure consistency in applying the Act.
- Handling a complaint fairly and appropriately may help to preserve or restore the individual's confidence in your organization.

How to fulfil these responsibilities

- Record the date a complaint is received and the nature of the complaint (e.g. delays in responding to a request, incomplete or inaccurate responses, or improper collection, use, disclosure or retention).
- Acknowledge receipt of the complaint promptly.
- Contact the individual to clarify the complaint, if necessary.
- Assign the matter to a person with the skills necessary to review it fairly and impartially and provide that individual with access to all relevant records, employees or others who handled the personal information or access request.
- Notify individuals of the outcome of investigations clearly and promptly, informing them of any relevant steps taken.
- Correct any inaccurate personal information or modify policies and procedures based on the outcome of complaint, and ensure that staff in the organization are aware of any changes to these policies and procedures.

Exceptions to the Consent and Access Principles

There are a number of exceptions to the requirements to obtain consent and provide access set out in the Act.

Exceptions to consent in Section 7

Organizations may **collect** personal information without the individual's knowledge or consent only:

- if it is clearly in the individual's interests and consent is not available in a timely way;
- if knowledge and consent would compromise the availability or accuracy of the information and collection is required to investigate a breach of an agreement or contravention of a federal or provincial law;
- for journalistic, artistic or literary purposes;
- if it is publicly available as specified in the regulations.

Organizations may **use** personal information without the individual's knowledge or consent only:

- if the organization has reasonable grounds to believe the information could be useful when investigating a contravention of a federal, provincial or foreign law and the information is used for that investigation;
- for an emergency that threatens an individual's life, health or security;
- for statistical or scholarly study or research (the organization must notify the Privacy Commissioner of Canada before using the information);
- if it is publicly available as specified in the regulations;
- if the use is clearly in the individual's interest and consent is not available in a timely way; or
- if knowledge and consent would compromise the availability or accuracy of the information and collection was required to investigate a breach of an agreement or contravention of a federal or provincial law.

Organizations may **disclose** personal information without the individual's knowledge or consent only:

- to a lawyer representing the organization;
- to collect a debt the individual owes to the organization;
- to comply with a subpoena, a warrant or an order made by a court or other body with appropriate jurisdiction;
- to the Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada (FINTRAC) as required by the *Proceeds of Crime (Money Laundering) and Terrorist Financing Act*;
- to a government institution that has requested the information, identified its lawful authority to obtain the information, and indicates that disclosure is for the purpose of enforcing, carrying out an investigation, or gathering intelligence relating to any federal, provincial or foreign law; or suspects that the information

relates to national security, the defence of Canada or the conduct of international affairs; or is for the purpose of administering any federal or provincial law;

- to an investigative body named in the Regulations of the Act or government institution on the organization's initiative when the organization has reasonable grounds to believe that the information concerns a breach of an agreement, or a contravention of a federal, provincial, or foreign law, or suspects the information relates to national security, the defence of Canada or the conduct of international affairs;
- if made by an investigative body for the purposes related to the investigation of a breach of an agreement or a contravention of a federal or provincial law;
- in an emergency threatening an individual's life, health, or security (the organization must inform the individual of the disclosure);
- for statistical, scholarly study or research (the organization must notify the Privacy Commissioner before disclosing the information);
- to an archival institution;
- 20 years after the individual's death or 100 years after the record was created;
- if it is publicly available as specified in the regulations; or
- if required by law.

Exceptions to access in Section 9

Organizations **must** refuse an individual access to personal information:

- if it would reveal personal information about another individual* unless there is consent or a life-threatening situation; or
- if the organization has disclosed information to a government institution for law enforcement or national security reasons. Upon request, the government institution may instruct the organization to refuse access or not to reveal that the information has been released. The organization must refuse the request and notify the Privacy Commissioner of Canada. The organization cannot inform the individual of the disclosure to the government institution, or that the institution was notified of the request, or that the Commissioner was notified of the refusal.

Organizations **may** refuse access to personal information if the information falls under one of the following:

- solicitor-client privilege
- confidential commercial information*
- disclosure could harm an individual's life or security*
- it was collected without the individual's knowledge or consent to ensure its availability and accuracy, and the collection was required to investigate a breach of an agreement or contravention of a federal or provincial law (the Privacy Commissioner of Canada must be notified)
- it was generated in the course of a formal dispute resolution process

* If this information can be removed, the organization must release the remaining information.

Role of the Privacy Commissioner of Canada

The Privacy Commissioner of Canada has oversight of both the *Privacy Act* and Part 1 of *PIPEDA*. These acts protect personal information according to internationally accepted fair information principles and practices.

The Commissioner is an Officer of Parliament, like the Auditor General of Canada or the Chief Electoral Officer. As an Officer of Parliament, the Commissioner reports directly to the House of Commons and to the Senate, not to the government of the day. This independence ensures impartiality and open-mindedness in exercising her role as an ombudsman for privacy matters. The Commissioner makes recommendations, not orders. However there is provision to apply to the Federal Court to review a case.

In addition to the Privacy Commissioner, the Office has an Assistant Privacy Commissioner responsible for the *Privacy Act* and another Assistant Privacy Commissioner responsible for *PIPEDA*.

A privacy ombudsman

More than two decades of experience investigating complaints under the *Privacy Act* have helped define the Privacy Commissioner's ombudsman role. The Privacy Commissioner relies on the competence, knowledge and impartiality of her staff to seek whenever possible to resolve disputes through investigation, persuasion, mediation and conciliation. Ideally this approach to resolving disputes can be less intimidating to complainants and less costly to business than recourse to the courts. While the Commissioner protects individual rights, she is also an advocate for the fair information principles that form the foundation of the legislation. The Commissioner's thorough investigations and impartiality protect both individual rights and the organization against unfair accusations.

Specific responsibilities under the Act

The Act makes the Commissioner responsible for ensuring compliance with the Act and for promoting its purposes.

Promoting the purposes of the Act

The Commissioner promotes the purposes of the Act through public education and awareness initiatives, research, reporting, and consultation and agreements.

The Commissioner's mandate includes developing and conducting public education and awareness programs to encourage and promote understanding of privacy issues.

PIPEDA also requires the Commissioner to undertake and publish research about protecting personal information so as to increase knowledge and improve compliance with the Act's fair information principles. The Commissioner may conduct independent research on privacy issues in conjunction with academic or other researchers. She may also provide grants and contributions for academic or other research on privacy issues.

The Commissioner may make public any information about an organization's personal information handling practices, if she considers it in the public interest to do so. She reports annually to Parliament on privacy issues including the extent to which provinces have substantially similar legislation.

The Commissioner may enter into agreements with provincial counterparts who, under substantially similar legislation, have similar powers and duties. These consultations and agreements may cover complaint mechanisms, research and developing model contracts for protecting personal information in interprovincial or international matters. The Commissioner will encourage organizations to develop detailed policies and practices to comply with Part 1 of the Act.

Complaints to the Privacy Commissioner of Canada

Types of complaints

An individual may complain to the Commissioner about any matter specified in Sections 5 to10 of the Act or in the recommendations or obligations set out in Schedule 1. This includes but is not limited to allegations that an organization:

- denies an individual access to personal information;
- improperly collects, uses or discloses personal information;
- refuses to correct inaccurate or incomplete information;
- fails to provide access to personal information in an alternative format to an individual with a sensory disability; or
- does not use appropriate safeguards to protect personal information.

The Commissioner may initiate a complaint if there are reasonable grounds to believe that an investigation of a matter under Part 1 of the Act is warranted.

Time limits

There is no time limit for filing most types of complaints.

The only exception is a complaint that access to personal information has been denied. In this case, the complaint must be made within six months after the organization's refusal to provide the information, or after the expiry of the time limit for responding to the request (see page 15 of this guide for more on the time limit to respond to a request). However, the Commissioner may extend the time limit for an access complaint.

The Commissioner has one year from the date of the complaint to prepare a report.

How does the Privacy Commissioner of Canada handle complaints?

As an ombudsman, the Commissioner seeks to take a cooperative and conciliatory approach to investigations whenever possible. She encourages the resolution of complaints through negotiation and persuasion. Alternate dispute resolution methods such as mediation and conciliation may be used to settle matters at any stage of the investigation process. Although the Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel the production of evidence, these means are only likely to be used if voluntary cooperation is not forthcoming.

At the outset of an investigation, the Commissioner will notify the organization in writing of the substance of the complaint and will identify the investigator responsible for the case. The organization may submit representations to the Commissioner at any time during the process.

The investigator will contact the organization's designated staff member to indicate how he or she intends to proceed with the

investigation and, if possible, which records need to be reviewed and which staff members may be interviewed. The investigator may also indicate whether on-site visits will be needed.

Investigators obtain information directly from individuals familiar with the matter under investigation. These interviews are conducted in private. Investigators may also require access to original documents. Documents given to an investigator are returned within 10 days of a request for their return, but they may be asked for again if the need arises.

Prior to finalizing the investigation, the results are disclosed to the parties involved. They may make additional representations if they see fit. This also gives them the opportunity to resolve the matter before the complaint is finalized.

The investigator submits the results of the investigation to the Commissioner along with any representations. The Commissioner will consider the case and issue a report to the parties. The Commissioner can request that an organization give the Commissioner, within a specified time, notice of any action taken or proposed to be taken to implement report recommendations, or explain why no action has or will be taken. The report includes the results of the investigation, any settlement reached by the parties, recommendations such as suggested changes in information management practices, what steps the organization has taken or will take to address these recommendations and, if applicable, notice of recourse to the Federal Court.

See relevant fact sheets on this and other issues on our Web site.

A complaint may be disposed of in one of the following three ways:

1. Not well founded

There is no evidence to lead the Commissioner to conclude that the organization violated the Act.

2. Well founded

The investigation revealed that the organization failed to respect a provision of the Act and the complaint was not resolved.

3. Resolved

The investigation supports the complaint, but the organization agrees to take corrective action to remedy the situation. For example, the organization agrees to release personal information previously denied.

The complaint may also be resolved if it appears to be the result of miscommunication or misunderstanding. For example, an organization misunderstood the request and now agrees to release the personal information sought by the complainant.

The complaint is also resolved if the complainant is satisfied with the Commissioner's efforts and the results.

The Commissioner is not required to issue an investigation report if:

- the complainant has not pursued alternate redress mechanisms that are reasonably available;
- the case could be more appropriately dealt with through other legislation;
- too much time has passed since the matter that prompted the complaint and reporting would serve no useful purpose; or
- the complaint is trivial, frivolous or vexatious, or is made in bad faith.

Applications to the Federal Court

A complainant may apply to the Federal Court for a hearing. The Privacy Commissioner of Canada may apply on her own or on a complainant's behalf. Normally, an application must be made within 45 days of the Commissioner's report.

What Matters Can Be Heard

The Court will consider applications arising from the complaint or any matter referred to in the Commissioner's report and that is referred to in one of the following:

Under Schedule 1

4.1.3 Whether an organization has properly exercised its responsibility for the personal information in its possession including information transferred to a third party.

4.2 Whether an organization has properly identified and documented the purposes for which personal information is being collected, used or disclosed, at or before the time of collection.

4.3.3 Whether an organization has refused to provide a service to an individual because the individual would not consent to the collection, use or disclosure of more information than necessary for the specified purpose.

4.4 Whether an organization has collected more information than necessary for the purposes or whether it was collected by fair and lawful means.

4.6 Whether the information is accurate, up-to-date and as complete as necessary.

4.7 Whether an organization has taken the necessary steps to safeguard the information.

4.8 Whether an organization has made specific information about its personal information management policies readily available to individuals.

Under Schedule 1 as modified by Sections 5 to 10 of the Act

4.3 Whether personal information has been collected, used or disclosed without the knowledge or consent of the individual, except where permitted or required. (See page 17 of this guide.)

4.5 Whether an organization has used or disclosed personal information for purposes other than those for which it was collected, without the consent of the individual and in circumstances not authorized by the Act. As well, whether an organization has retained the information long enough for a complainant to exhaust his or her remedies under the Act.

4.9 Whether an individual was wrongly denied access to information about himself except where permitted or required. (See page 18 of this guide.)

Sections of the Act

5(3) Whether the information was collected, used or disclosed only for purposes that a reasonable person would consider appropriate.

8(6) Whether an individual has been charged too much for access to information or was not notified in advance of the cost.

8(7) Whether an organization has informed the individual in writing of a refusal to give access, has given the reasons for the refusal and set out the appropriate recourse available.

10 Whether an organization has failed to grant access in an alternative format to an individual with a sensory disability.

Remedies available through Federal Court

The Federal Court may order an organization to correct practices that do not comply with Sections 5 to 10 of the Act. The Court may also order an organization to publish a notice of any action taken or proposed to correct its practices. The Court can award damages to a complainant, including damages for humiliation. There is no ceiling on monetary damages that the Court may award.

Audits of Personal Information Management Practices

The Act gives the Privacy Commissioner of Canada the authority to audit an organization's personal information management practices when she has reasonable grounds to believe the organization is not fulfilling its obligations under Part 1 of the Act or is not respecting the recommendations of Schedule 1.

What can lead to an audit?

The following are examples of circumstances that may lead the Commissioner to audit the personal information management practices of an organization:

- a group or series of complaints about a particular organization's practice(s)
- information provided by an individual under the whistleblower provision
- an issue receiving media attention.

What to expect from an audit by the Commissioner

In keeping with the Commissioner's ombudsman approach, privacy audits are non-confrontational whenever possible and can be useful for organizations wanting to improve their personal information handling practices.

The Commissioner will inform the organization in writing that an audit will be undertaken. The letter will specify the audit's focus, propose a reasonable time frame, and name the officer delegated to conduct the audit.

Although the Commissioner has the power to summon witnesses, administer oaths and compel organizations to produce evidence, audits are unlikely to be conducted on such a formal basis unless voluntary cooperation is not forthcoming.

The officer will meet with the organization's representative for a preliminary discussion of the intent, purpose and scope of the review.

When the officer requires access to any of the organization's premises, he or she will satisfy security requirements. The officer may interview any person in private on the premises, examine records and obtain copies or extracts of such records. The officer will return any document within 10 days of a request for their return but may ask for them again if the need arises.

Once the audit is finished, the officer will debrief the organization's representative on the findings. The officer will report the audit findings to the Commissioner who will make recommendations. The Commissioner will send the report to the organization and may ask to be kept informed of actions the organization takes to correct problems.

The Commissioner may include the audit report in her annual report or she may make public the personal information management practices of an organization if she considers it to be in the public interest to do so.

Privacy Questionnaire

The following are some common sense questions you can use to help your organization implement *PIPEDA*. The questionnaire may be used along with the description of the Act in this guide.

If you are unsure about whether or when the Act applies to your organization, please refer to page 3 of this guide.

Not all of the following questions will apply to all organizations, as the Act applies to a wide variety and size of organizations. Consider each question along with your organization's current practices. Answering "no" indicates areas that need to be addressed or improved.

Personal information holdings

- ❑ Do you know what personal information is?
- ❑ Do you collect, use or disclose personal information in your day-to-day commercial activities?
- ❑ Do you have an inventory of your personal information holdings?
- ❑ Do you know where personal information is held (physical locations and files)?
- ❑ Do you know in what format(s) the personal information is kept (electronic, paper, etc.)?
- ❑ Do you know who has access to personal information in and outside your organization?

Accountability of organization and staff

- ❑ Have you named a privacy officer who is responsible for your organization's overall compliance with the Act?
- ❑ Is this responsibility shared with more than one person?
- ❑ If these responsibilities are shared, have they been clearly identified?
- ❑ Can your staff respond to internal and external privacy questions on behalf of the organization, or do they know who should respond?
- ❑ Does your staff know who receives and responds to:
  - ❑ requests for personal information?
  - ❑ requests for correction?
  - ❑ complaints from the public?
- ❑ Do your customers know whom to contact:
  - ❑ for general inquiries regarding their personal information?
  - ❑ to request their personal information?
  - ❑ to request corrections to their personal information?
  - ❑ for complaints?
- ❑ Is your privacy officer able to explain to the public the steps and procedures for requesting personal information and filing complaints?
- ❑ Has your staff been trained on the Act?
- ❑ Will there be ongoing training?

- ❑ Is your staff able to explain the purposes for the collection, use and disclosure of personal information to customers in easy to understand terms?
- ❑ Is your staff able to explain to customers when and how they may withdraw consent and what the consequences, if any, there are of such a withdrawal?
- ❑ Will you inform your employees of new privacy issues raised by technological changes, internal reviews, public complaints and decisions of the courts?

Information for customers and employees

- ❑ Do you have documents that explain your personal information practices and procedures to your customers?
- ❑ Does this information include how to:
  - ❑ obtain personal information?
  - ❑ correct personal information?
  - ❑ make an inquiry or complaint?
- ❑ Does this information describe personal information that is:
  - ❑ held by the organization and how it is used?
  - ❑ disclosed to subsidiaries and other third parties?
- ❑ Do you have a privacy policy for your Web site?
- ❑ Is your privacy policy prominent and easy to find? Is it easily understandable?
- ❑ Do your application forms, questionnaires, survey forms, pamphlets and brochures clearly state the purposes for the collection, use or disclosure of personal information?
- ❑ Have you reviewed all your public information material to ensure that any sections concerning personal information are clear and understandable?
- ❑ Have you ensured that the public can obtain this information easily and without cost?
- ❑ Is this information reviewed regularly to ensure that it is accurate, complete and up to date?
- ❑ Does this information include the current name or title of the person who is responsible for overseeing compliance with the Act?

Limiting collection, use, disclosure and retention to identified purposes

- ❑ Have you identified the purposes for collecting personal information?
- ❑ Are these purposes identified at or before the time the information is collected?
- ❑ Do you collect only the personal information needed for identified purposes?
- ❑ Do you document the purposes for which personal information is collected?
- ❑ If you gather and combine personal information from more than one source, do you ensure that the original purposes have not changed?
- ❑ Have you developed a timetable for retaining and disposing of personal information?
- ❑ When you no longer require personal information for the identified purposes or it is no longer required by law, do you destroy, erase or make it anonymous?

Consent

- ❑ Does your staff know that an individual's consent must be obtained before or at the time they collect personal information?
- ❑ Does your staff know they must obtain an individual's consent before any new use or new disclosure of the information?

- ❏ Do you use express consent whenever possible, and in all cases where the information is sensitive or the individual would reasonably expect it?
- ❏ Is your consent statement worded clearly, so that an individual can understand the purpose of the collection, use or disclosure?
- ❏ Do you make it clear to customers that they need not provide personal information that is not essential to the purpose of the collection, use or disclosure?

Third party transfers

- ❏ Do you use contracts to ensure the protection of personal information transferred to a third party for processing?
- ❏ Does the contract limit the third party's use of information to purposes necessary to fulfil the contract?
- ❏ Does the contract require the third party to refer any requests for access or complaints about the information transferred to you?
- ❏ Does the contract specify how and when a third party is to dispose of or return any personal information it receives?

Ensuring accuracy

- ❏ Is personal information sufficiently accurate, complete and up to date to minimize the possibility that your organization might use inappropriate information?
- ❏ Does your organization document when and how personal information is updated, to ensure its accuracy?
- ❏ Do you ensure that personal information received from a third party is accurate and complete?

Safeguards

- ❏ Have you reviewed your physical, technological and organizational security measures?
- ❏ Do they prevent improper access, modification, collection, use, disclosure and/or disposal of personal information?
- ❏ Is personal information protected by security safeguards that are appropriate to the:
  - ❏ sensitivity of the information?
  - ❏ scale of distribution?
  - ❏ format of the information?
  - ❏ method of storage?
- ❏ Have you developed a "need-to-know" test to limit access to personal information to what is necessary to perform assigned functions?
- ❏ Has your staff been trained about security practices to protect personal information? For example, is staff aware that personal information should not be left displayed on their computer screens or desktops in their absence?
- ❏ Is your staff aware that they should properly identify individuals and establish their right to access the personal information before disclosing it?
- ❏ Do you have rules about who is permitted to add, change or delete personal information?
- ❏ Is there a records management system that assigns user accounts, access rights and security authorizations?
- ❏ Do you ensure that no unauthorized parties may dispose of, obtain access to, modify or destroy personal information?

Requests for access to personal information

- ❑ Is your staff aware of the time limits the law allows to respond to access requests?
- ❑ Can you retrieve personal information to respond to individual access requests with a minimal disruption to operations?
- ❑ Do your information systems facilitate the retrieval and accurate reporting of an individual's personal information, including disclosures to third party organizations?
- ❑ Do you provide personal information to the individual at minimal or no cost?
- ❑ Do you advise requesters of costs, if any, before personal information is retrieved?
- ❑ Do you record an individual's response to being notified of the cost of retrieving personal information?
- ❑ Do you provide personal information in a form that is generally understandable? (For example, do you explain abbreviations?)
- ❑ Does your organization have procedures for responding to requests for personal information in an alternate format (such as Braille or audiotapes)?

Handling complaints

- ❑ Can an individual easily find out how to file a complaint with you?
- ❑ Do you deal with complaints in a timely fashion?
- ❑ Do you investigate all complaints received?
- ❑ Are your customer assistance and other front-line staff able to distinguish a complaint under the law from a general inquiry? If unsure, do they discuss this with the individual?
- ❑ Do you advise individuals about all available avenues of complaint, including the Privacy Commissioner of Canada?
- ❑ Are staff responses to public inquiries, requests and complaints reviewed to ensure they are handled fairly, accurately and quickly?
- ❑ When a complaint is found to be justified, do you take appropriate corrective measures, such as amending your policies and advising staff of the outcome?

Commissariat
à la protection de
la vie privée du Canada

Office of the
Privacy Commissioner
of Canada

GUIDE À L'INTENTION DES ENTREPRISES ET DES ORGANISATIONS

Protection des renseignements personnels : vos responsabilités

La *Loi sur la protection des documents personnels et les documents électroniques du Canada*

Guide à l'intention des entreprises et des organisations

Protection des renseignements personnels : vos responsabilités

La *Loi sur la protection des documents personnels et les documents électroniques* du Canada

À propos du présent guide

Le présent guide a pour but d'aider les entreprises à comprendre leurs nouvelles obligations en vertu de la Partie 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques**, et à s'y conformer.

La Loi établit des règles de base au sujet de la gestion des renseignements personnels dans le secteur privé.

Elle établit un équilibre entre le droit d'un particulier à la protection des renseignements personnels le concernant et le besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins commerciales légitimes.

La Loi confère à la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada le rôle d'ombudsman lorsque des plaintes sont déposées aux termes des nouvelles dispositions législatives. Dans la mesure du possible, la Commissaire s'efforce de régler les problèmes au moyen du respect volontaire plutôt que de l'exécution stricte de la Loi. Elle instruit les plaintes, effectue des vérifications, sensibilise les intéressés aux questions relatives à la protection des renseignements personnels et mène des recherches à ce sujet. Elle fait également office d'ombudsman lorsque des plaintes sont déposées aux termes de la Loi sur la protection des renseignements personnels, qui vise le secteur public fédéral.

La Partie 1 de la Loi est entrée en vigueur en trois étapes, à compter du 1er janvier 2001.

Pour plus de renseignements, communiquez avec :

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : 1 (613) 995-8210
Sans frais : 1 800 282-1376
Télécopieur : 1 (613) 947-6850
Site Web : www.privcom.gc.ca
Courriel : info@privcom.gc.ca

Même si on a tout mis en œuvre pour qu'il soit exact et exhaustif, le présent guide n'a pas de statut juridique. Pour obtenir le texte officiel de la nouvelle Loi, consultez notre site Web à www.privcom.gc.ca ou téléphonez au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

IP54-2/2004
ISBN: 0-662-68004-9

Mise à jour mars 2004

* Le présent guide ne porte que sur la Partie 1 de la Loi. Les renvois à la Loi dans le présent document ne concernent que la Partie 1. Les parties 2 à 5 de la Loi ont trait à l'utilisation des signatures et des documents électroniques comme solutions de rechange licites aux signatures et aux documents originaux. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, communiquez avec le ministère de la Justice.

Table des matières

Introduction 1
Votre organisation est-elle visée par la Loi? 3
Quelles sont les exclusions? 4
Vos responsabilités imposées par la Loi 5
Principes relatifs à l'équité dans le traitement des renseignements 7
Soyez responsable 7
Précisez le but de la collecte de renseignements 8
Obtenez le consentement 9
Limitez la collecte 10
Limitez l'utilisation, la divulgation et la conservation 11
Soyez exact 12
Prenez des mesures de sécurité adéquates 13
Soyez transparent 14
Donnez l'accès aux renseignements personnels 15
Facilitez le dépôt des plaintes 16
Exceptions aux principes du consentement et de l'accès 17
Rôle du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada 19
Plaintes auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada 21
Recours devant la Cour fédérale 23
Vérifications des pratiques de gestion des renseignements personnels 25
Questionnaire sur la protection des renseignements personnels 27

Introduction

Ce guide a été conçu par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin d'aider les organisations à satisfaire à leurs obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ)*. La *LPRPDÉ* est une bonne nouvelle, tant pour les organisations que pour les particuliers. Les personnes sauront apprécier les organisations qui respectent leur droit à la protection des renseignements personnels et à la limite, cela pourrait constituer un avantage en matière de concurrence. Les organisations pourraient percevoir la *LPRPDÉ* comme une occasion de revoir et d'améliorer leurs pratiques relatives au traitement des renseignements personnels.

La Loi en bref

Les organisations visées par la Loi doivent obtenir le consentement de l'intéressé lorsqu'elles recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels les concernant. L'intéressé a le droit de consulter les renseignements personnels que détient une organisation à son sujet et, au besoin, d'en contester l'exactitude. Les renseignements personnels ne peuvent être utilisés qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis. L'organisation qui entend les utiliser à une autre fin doit obtenir un nouveau consentement. Les particuliers devraient également avoir l'assurance que les renseignements qui les concernent seront protégés au moyen de mesures de sécurité précises, notamment des classeurs verrouillés, des mots de passe informatiques ou le chiffrement.

Plaintes

En cas d'infraction alléguée à la Loi, on peut déposer une plainte auprès de l'organisation en question ou de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada. La Commissaire peut elle-même déposer une plainte, s'il y a des motifs valables.

Requête devant la Cour fédérale

Après avoir reçu le rapport d'enquête du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, le plaignant peut demander à la Cour fédérale de l'entendre, à certaines conditions énoncées dans l'article 14 de la Loi. La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada peut également, au nom du plaignant ou en son nom propre, demander à être entendue par la Cour. Cette dernière peut ordonner à une organisation de modifier ses pratiques ou d'accorder au plaignant des dommages-intérêts, notamment en réparation de l'humiliation subie.

Vérifications

La Commissaire peut, avec un préavis suffisant, procéder à la vérification des pratiques de l'organisation en matière de gestion des renseignements personnels.

Infractions

Commet une infraction quiconque :

- détruit des renseignements personnels demandés par un particulier;
- prend des mesures de représailles contre un employé qui a déposé une plainte auprès de la Commissaire ou qui refuse de contrevenir aux articles 5 à 10 de la Loi;
- nuit à l'instruction d'une plainte ou à la conduite d'une vérification menée par la Commissaire ou son délégué.

DÉFINITIONS

Renseignements personnels

Par « renseignements personnels », on entend tout renseignement factuel ou subjectif, consigné ou non, concernant un individu identifiable. Il peut s'agir de tout type de renseignements, notamment :

- l'âge, le nom, les numéros d'immatriculation, le revenu, l'origine ethnique ou le type sanguin;
- des opinions, des évaluations, des commentaires, le statut social ou les mesures disciplinaires;
- les dossiers d'employé, les dossiers de crédit, les dossiers relatifs à des prêts, les dossiers médicaux, l'existence d'un différend entre un consommateur et un marchand, des intentions (p. ex., d'acquérir des biens ou des services ou de changer d'emploi).

Les renseignements personnels ne comprennent pas le nom, le titre ni l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé d'une organisation.

Activité commerciale

Toute activité régulière ainsi que tout acte isolé qui revêtent un caractère commercial de par nature, y compris la vente, le troc ou la location de listes de donneurs, d'adhésion ou de collecte de fonds.

Organisation

S'entend notamment des associations, sociétés de personnes, personnes et organisations syndicales.

Consentement

Acceptation volontaire de ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être explicite ou implicite. Le consentement explicite est expressément donné, verbalement ou par écrit. Sans équivoque, le consentement explicite ne suppose aucune inférence de la part de l'organisation qui cherche à obtenir le consentement. Il y a consentement implicite lorsque le comportement ou l'inaction de l'intéressé permet raisonnablement de conclure au consentement.

Communication

Rendre des renseignements personnels accessibles à des personnes de l'extérieur de l'organisation.

Utilisation

Désigne le traitement des renseignements personnels au sein d'une organisation.

Entreprises fédérales

Sont comprises les « installations, ouvrages, entreprises ou secteurs d'activités qui relèvent de la compétence législative du Parlement ». Même si la plupart des organisations réglementées par le gouvernement fédéral sont visées par la définition, tous les types d'organisations ne sont pas des entreprises fédérales. Par exemple, les compagnies d'assurances et les coopératives de crédit peuvent être assujetties à certains règlements fédéraux, elles n'en relèvent pas moins de la compétence des provinces aux termes de la Constitution. À ce titre, elles ne sont pas considérées comme des entreprises fédérales aux fins de la Loi. Dans cette dernière, on définit certains types d'entreprises visées par la Partie 1 :

- le transport inter-provincial ou international par voie terrestre ou par eau;
- les aéroports, les aéronefs ou les lignes de transport aérien;
- les télécommunications;
- les stations de radiodiffusion et de télédiffusion;
- les banques;
- les élévateurs à grain;
- les centrales nucléaires;
- les entreprises de forage en mer.

Il convient de noter qu'il ne s'agit pas ici d'une liste exhaustive des « entreprises fédérales ». Votre entreprise ne constitue pas une « entreprise fédérale » du seul fait qu'elle est constituée sous le régime de la loi fédérale. Si elle est visée par l'une ou l'autre des parties du Code canadien du travail, votre société est probablement une « entreprise fédérale ».

Votre organisation est-elle visée par la Loi?

La *LPRPDÉ* est entrée en vigueur en trois étapes :

Le 1er janvier 2001

Dans un premier temps, la Loi s'est d'abord appliquée aux renseignements personnels (à l'exception des renseignements personnels sur la santé) recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre des activités commerciales des installations, des ouvrages, des entreprises ou des secteurs d'activité fédéraux. La liste comprend notamment les organisations réglementées par le gouvernement fédéral comme les banques, les sociétés de télécommunications et les entreprises de transport. À ce stade, la Loi s'est d'abord appliquée aux renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués par les mêmes organisations au sujet de leurs employés. De plus, la Loi s'est d'abord appliquée à la communication de renseignements personnels au-delà des frontières provinciales ou nationales par des organisations comme les agences d'évaluation du crédit ou des organisations qui louent, vendent ou échangent des listes d'abonnés ou d'autres renseignements personnels. Les renseignements doivent être eux-mêmes l'objet de la transaction, et la contrepartie doit être accordée pour les renseignements.

Le 1er janvier 2002

Pour les organisations et les activités visées à la première étape, la Loi s'est appliquée aux renseignements personnels sur la santé. « Renseignement personnel sur la santé » s'entend de tout renseignement sur la santé mentale ou physique, y compris les services de santé fournis de même que les résultats de tests et d'examens.

Le 1er janvier 2004

La Loi s'est appliquée à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels dans le cadre de toute activité commerciale au sein d'une province. Cependant, le gouvernement peut exclure des organisations ou des activités dans les provinces qui ont, dans le domaine de la protection des renseignements personnels, adopté une loi réputée être essentiellement similaire à la loi fédérale. La Loi s'applique également à tout renseignement personnel touchant l'ensemble des transactions interprovinciales et internationales réalisées par l'ensemble des organisations visées par la Loi dans le cadre de leurs activités commerciales.

Au moment de la publication de ce guide, le Québec est la seule province aujourd'hui qui est dotée d'une loi jugée « essentiellement similaire » à la loi fédérale. Le gouvernement fédéral a affirmé que la loi québécoise répond aux critères définis par la notion d'« essentiellement similaire », et que les organisations et les activités visées par la loi québécoise seront exclues de la loi fédérale en ce qui a trait aux questions intraprovinciales. Les provinces de la Colombie-Britannique et l'Alberta ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels s'appliquant au secteur privé, qui ne sont pas encore réputées être essentiellement similaire au moment de la publication de ce guide. D'autres provinces et territoires envisagent l'adoption de dispositions législatives s'appliquant au secteur privé.

Qu'est-ce qui n'est pas visé par la Loi?

- La collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels par des institutions fédérales auxquelles s'applique la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Les gouvernements provinciaux et territoriaux et leurs délégués.
- Le nom, le titre, l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé.
- La collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels par un particulier à des fins strictement personnelles (p. ex., la constitution d'une liste de personnes à qui adresser des cartes de vœux).
- La collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par une organisation à des fins strictement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- Les renseignements d'employé(e)s — à l'exception du secteur sous réglementation fédérale.

Voir les fiches d'information sur cela et sur d'autres questions sur notre site Web.

Vos responsabilités en vertu de la Loi

Les organisations doivent respecter un code sur la protection des renseignements personnels, lequel constitue l'Annexe 1 de la Loi.

Le code a été élaboré par des entreprises, des consommateurs, des chercheurs et le gouvernement sous les auspices de l'Association canadienne de normalisation.

On y énonce dix principes concernant les pratiques équitables de traitement des renseignements, qui servent de règles de base à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels. Ces principes permettent aux intéressés de maîtriser la façon dont le secteur privé traite les renseignements personnels les concernant.

Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit traiter ceux-ci de façon équitable en tout temps, à l'intérieur de ses cadres aussi bien que dans ses transactions avec des tierces parties. La diligence dans la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels représente un élément essentiel pour assurer la confiance et la loyauté des consommateurs.

Voici la liste des dix principes que les entreprises doivent respecter :

1. **la responsabilité**
2. **la détermination des fins de la collecte des renseignements**
3. **le consentement**
4. **la limitation de la collecte**
5. **la limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation**
6. **l'exactitude**
7. **les mesures de sécurité**
8. **la transparence**
9. **l'accès aux renseignements personnels**
10. **la possibilité de porter plainte**

Ces principes doivent être interprétés conjointement avec les principales sections de la Loi, en particulier :

Les articles 2 à 10 de la Loi

On doit interpréter l'Annexe 1 conjointement avec les articles 2 à 10 de la Loi. Il est essentiel d'étudier avec soin les obligations définies dans ces sections, parallèlement aux dix principes.

L'article 2 :

- fournit des définitions, notamment d'activités commerciales, d'installations, d'ouvrages, d'entreprises ou de secteurs d'activité fédéraux, de renseignements personnels, de renseignements personnels sur la santé et d'organisations; et
- précise que les notes afférentes des articles 4.3 et 4.9 de l'Annexe 1 ne font pas partie de la Loi.

L'article 3 :

Définit l'objet de la Loi, soit :

- de reconnaître le droit des particuliers à la protection des renseignements personnels les concernant;
- de reconnaître le besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins commerciales légitimes; et
- d'établir des règles relatives au traitement des renseignements personnels.

L'article 4 :

Définit le champ d'application de la Loi :

- toutes les organisations qui recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités commerciales;

- les renseignements personnels concernant un employé d'une entreprise fédérale, mais non les renseignements personnels du secteur privé.

L'article 5 :

- précise que toute organisation doit se conformer aux obligations énoncées dans l'Annexe 1;
- précise ce qui est exclu de la Loi;
- l'annexe précise que :
  - le verbe « doit » s'entend d'une obligation et que
  - le conditionnel « devrait » signifie qu'il s'agit d'une recommandation et non d'une obligation;
- limite la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances. Dans l'application de toute disposition de la Partie 1 de la Loi, on doit tenir compte de la notion de « personne raisonnable ».

L'article 6 :

- précise que le fait de confier à une personne la responsabilité de la conformité n'exempte pas l'organisation des obligations énoncées à l'Annexe 1.

L'article 7 :

- précise dans quelles circonstances les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués sans le consentement de l'intéressé.

L'article 8 :

- définit les démarches que doivent effectuer les intéressés qui souhaitent présenter une demande de communication relative à des renseignements personnels ou apporter des corrections à des renseignements personnels les concernant.

L'article 9 :

- explique les circonstances dans lesquelles l'accès à des renseignements personnels peut être refusé.

L'article 10 :

- précise l'obligation qu'a une organisation de fournir les renseignements personnels sur support de substitution (p. ex., braille, gros caractères ou bande audio) à toute personne ayant une déficience sensorielle.

Principes relatifs à l'équité dans le traitement des renseignements

Cette partie énonce les responsabilités applicables à chacun des dix principes relatifs à l'équité dans le traitement des renseignements personnels définis à l'Annexe 1. Vous y trouverez des conseils et des moyens de vous acquitter de vos responsabilités.

1. Soyez responsable

Vos responsabilités

- Respecter les dix principes énoncés à l'Annexe 1.
- Confier à une personne (ou à des personnes) la responsabilité du respect de la Loi par votre organisation.
- Protéger tous les renseignements personnels que votre entreprise a en sa possession, y compris les renseignements confiés à une tierce partie aux fins de traitement.
- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des pratiques concernant les renseignements personnels.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Donnez au responsable de la protection de la vie privée le soutien de la haute direction et le pouvoir d'intervenir dans toute question relative à la protection des renseignements personnels au sein de votre organisation.
- Communiquez le nom ou le titre de la personne en question à l'interne et à l'externe (p. ex. dans les sites Web et les publications).
- À l'aide de la liste de vérification suivante, assurez-vous que l'ensemble des pratiques relatives au traitement des renseignements personnels sont équitables, y compris les activités en cours et les nouvelles initiatives :
  - quels renseignements personnels recueillons-nous?
  - pourquoi les recueillons-nous?
  - comment les recueillons-nous?
  - à quelles fins les utilisons-nous?
  - où les conservons-nous?
  - dans quelle mesure sont-ils en sécurité?
  - qui y a accès ou les utilise?
  - à qui sont-ils communiqués?
  - quand sont-ils éliminés?

CONSEILS

Formez vos employés de première ligne et vos cadres et tenez-les au courant, pour qu'ils puissent répondre aux questions suivantes :

- comment donner suite aux demandes de renseignements du public au sujet des politiques de l'organisation concernant la protection des renseignements personnels?
- qu'est-ce que le consentement? Quand et comment doit-on l'obtenir?
- comment reconnaître et traiter les demandes de communication de renseignements personnels?
- à qui devrais-je transmettre les plaintes concernant des questions liées à la protection des renseignements personnels?
- quelles sont les activités courantes et les nouvelles initiatives mises en œuvre par notre organisation dans le domaine de la protection des renseignements personnels?

Avant de transmettre des renseignements personnels à des tierces parties, prenez les précautions suivantes :

- désignez une personne chargée de traiter de tous les aspects du contrat liés à la protection des renseignements personnels;
- limitez l'utilisation des renseignements personnels aux fins nécessaires à l'exécution du contrat;
- limitez la communication des renseignements à ce qui est autorisé par votre organisation ou prescrit par la Loi;
- dirigez vers votre organisation les personnes qui souhaitent consulter les renseignements personnels les concernant;
- à la fin du contrat, retournez les renseignements transmis ou détruisez-les;
- utilisez les mesures de sécurité qui s'imposent pour assurer la protection des renseignements personnels;
- au besoin, donnez à votre organisation la possibilité de vérifier la mesure dans laquelle la tierce partie respecte les dispositions du contrat.

- Élaborez et mettez en œuvre des politiques et des procédures pour assurer la protection des renseignements personnels :
  - précisez les fins auxquelles ils sont recueillis;
  - obtenez le consentement des intéressés;
  - limitez la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels;
  - assurez-vous que les renseignements sont exacts, complets et à jour;
  - prenez des mesures de sécurité suffisantes;
  - élaborez ou mettez à jour un calendrier pour la conservation et la destruction des documents;
  - traitez les demandes de communication;

  - donnez suite aux demandes de renseignements et aux plaintes.
- Assortissez les contrats d'une disposition relative à la protection des renseignements personnels pour vous assurer que la tierce partie prend des mesures de sécurité comparables aux vôtres.
- Informez vos employés des politiques et procédures concernant la protection des renseignements personnels et assurez-leur la formation voulue.
- Mettez à la disposition des clients de l'information sur ces politiques et procédures (p. ex. dépliants et sites Web).

2. Précisez le but de la collecte des renseignements

Votre organisation doit préciser les motifs de la collecte de renseignements personnels, avant ou pendant celle-ci.

Vos responsabilités

- Avant ou pendant toute collecte de renseignements personnels, déterminer pourquoi les renseignements sont nécessaires et comment ils seront utilisés.
- Documenter pourquoi les renseignements sont recueillis.
- Préciser à la personne auprès de qui on recueille des renseignements pourquoi ils sont requis.
- Préciser toute nouvelle utilisation des renseignements, et obtenir le consentement de l'intéressé avant de les utiliser.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Examinez les renseignements personnels que vous avez en votre possession pour déterminer s'ils sont tous destinés à une fin précise.
- Informez le particulier, verbalement ou par écrit, des fins auxquelles les renseignements sont destinés.
- Consignez par écrit toutes les fins définies et obtenez les consentements voulus de façon à pouvoir vous y référer facilement au cas où on vous demanderait de rendre des comptes à ce sujet.
- Assurez-vous que les fins auxquelles les renseignements sont destinés se limitent à ce qu'une personne raisonnable estimerait acceptable dans les circonstances.

CONSEILS

- Définissez le plus clairement et le plus étroitement possible à quelles fins les données sont recueillies, de sorte que l'intéressé comprenne comment ils seront utilisés ou communiqués.
- Évitez les fins trop vastes, qui risquent d'aller à l'encontre du principe de la connaissance et du consentement.
- Voici quelques exemples de fins :
  - ouvrir un compte;
  - vérifier la solvabilité;
  - assurer des avantages aux employés;
  - traiter une demande d'abonnement à un magazine;
  - poster de l'information au sujet de l'adhésion à une association;
  - garantir une réservation de voyage;
  - établir les préférences d'un client;
  - définir l'admissibilité d'un client à un rabais ou à une offre spéciale.

DROITS ACQUIS

Les renseignements personnels que votre société a recueillis dans le cadre de ses activités commerciales sont visés par la Loi. Comme les renseignements en question ont déjà été recueillis, vous n'avez pas à les recueillir de nouveau. Afin de pouvoir continuer de les utiliser ou de les communiquer, la Loi vous oblige maintenant à obtenir un consentement. Certaines organisations ont informé tous leurs clients de l'utilisation qu'elles font des renseignements qui les concernent et des institutions auxquelles ils sont communiqués, tout en donnant à leurs clients la possibilité de s'opposer à ces utilisations ou communications systématiques.

Consultez notre site Web en ce qui concerne les pratiques exemplaires et des fiches d'information portant sur cela et sur d'autres questions.

3. Obtenez le consentement

Vos responsabilités

- Bien informer l'intéressé du but de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des renseignements personnels.
- Obtenir le consentement de l'intéressé avant ou pendant la collecte des renseignements de même qu'au moment d'une nouvelle utilisation.

Comment vous acquitter de vos responsabilités*

- Obtenez le consentement de la personne quand vous recueillez, utilisez ou communiquez des renseignements personnels.
- Communiquez de façon claire et intelligible.
- Consignez par écrit le consentement reçu (p. ex. conservez dans le dossier une note ou encore une copie du message électronique ou du document coché à la case appropriée).
- N'obtenez jamais de consentement par des moyens détournés.
- Ne faites pas de l'obtention du consentement une condition de la fourniture d'un produit ou d'un service, à moins que le renseignement requis ne s'impose à des fins explicites et légitimes.
- Expliquez aux particuliers les conséquences du retrait de leur consentement.
- Veillez à ce que les employés qui recueillent des renseignements personnels soient en mesure de répondre aux questions de l'intéressé sur le but des renseignements qui sont recueillis.

CONSEILS

- On obtient généralement le consentement de la personne lors de la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels.
- On peut obtenir le consentement d'un mineur, d'une personne gravement malade ou souffrant d'incapacité mentale auprès du tuteur ou du détenteur d'une procuration.
- Le consentement n'est valable que si les intéressés comprennent à quelles fins les renseignements qui les concernent seront utilisés.
- Les consentements devraient :
  - être faciles à trouver;
  - être rédigés de façon claire et directe;
  - ne pas s'appuyer sur des catégories générales de fins, d'utilisations et de communications;
  - préciser le mieux possible quelles organisations traitent les renseignements.
- Le consentement peut être obtenu en personne, par téléphone, par la poste, par Internet, etc.
- Au moment d'établir la forme du consentement, on devrait tenir compte des éléments suivants :
  - les attentes raisonnables de l'intéressé;
  - les circonstances entourant la collecte;
  - le caractère délicat des renseignements en question.
- Dans la mesure du possible, on devrait obtenir un consentement explicite. Lorsqu'il s'agit de renseignements considérés comme délicats, on doit toujours obtenir un tel consentement. L'obtention d'un consentement explicite protège l'intéressé et l'organisation.

* Il y a certaines exceptions au principe du consentement. Voir la page 17 du présent guide.

4. Limitez la collecte

Vos responsabilités

- Ne pas recueillir de renseignements personnels de façon arbitraire.
- Ne pas tromper ni induire en erreur des particuliers à propos des motifs de la collecte de renseignements personnels.

CONSEILS

- En réduisant la quantité de renseignements recueillis, vous pouvez réduire les coûts de la collecte, du stockage, de la conservation et, en dernière analyse, de l'archivage des données.
- Le fait de recueillir moins de renseignements entraîne également une réduction des risques d'utilisation et de communication inappropriés.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Limitez la quantité et le type de renseignements recueillis à ce qu'exigent les motifs définis.
- Définissez le genre de renseignements personnels que vous recueillez dans vos politiques et pratiques en matière de traitement des renseignements.
- Assurez-vous que les membres de votre personnel sont en mesure d'expliquer les motifs de la collecte de renseignements.

5. Limitez l'utilisation, la communication et la conservation

Vos responsabilités

- N'utiliser ou ne communiquer les renseignements personnels qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis, à moins que l'intéressé ne donne son consentement ou que l'utilisation ou la communication ne soit autorisée par la Loi.
- Ne garder les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.
- Établir des lignes directrices et des procédures pour la conservation et pour la destruction des renseignements personnels.
- Conserver les renseignements personnels utilisés pour prendre une décision au sujet d'une personne pendant un temps raisonnable. Celle-ci devrait ainsi pouvoir obtenir les renseignements une fois la décision prise et, le cas échéant, exercer un recours.
- Détruire, effacer ou dépersonnaliser les renseignements dont on n'a plus besoin aux fins précisées ou prévues par la loi.

CONSEILS

- Il est parfois moins coûteux et compliqué de détruire ou d'effacer des renseignements que de les dépersonnaliser.
- Procéder à des examens périodiques pour déterminer si des renseignements sont toujours nécessaires. Pour se faciliter la tâche, on peut établir un calendrier de conservation.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Documentez toute nouvelle utilisation des renseignements personnels.
- Établissez des périodes de conservation maximales et minimales qui tiennent compte des exigences ou des restrictions législatives ainsi que des mécanismes de recours.
- Détruisez les renseignements qui ne répondent pas à une fin précise ou qui ne sont plus nécessaires pour réaliser une fin déterminée.
- Détruisez les renseignements personnels de manière à prévenir les possibilités d'accès illicites. La solution idéale consiste à déchiqueter les dossiers sur support papier et à effacer les fichiers sur support électronique.
- Établissez des politiques définissant les types de renseignements qui doivent être mis à jour. Une organisation peut raisonnablement s'attendre à ce qu'une personne fournisse des renseignements à jour dans certaines circonstances (p. ex., un changement d'adresse dans le cas d'un abonnement à un magazine).

6. Soyez exact

Vos responsabilités

- Réduire au minimum les possibilités d'utilisation incorrecte des renseignements personnels au moment de prendre une décision concernant l'intéressé ou de communiquer les renseignements à des tierces parties.

CONSEILS

- Vous pouvez juger si l'information doit être mise à jour en déterminant si l'utilisation ou la communication de renseignements incomplets ou désuets porterait préjudice à l'individu.
- Pour assurer l'exactitude, vous pouvez utiliser la liste de vérification suivante :
  - énumérez le type de renseignements personnels nécessaires à la prestation d'un service;
  - repérez la banque où tous les renseignements personnels connexes peuvent être récupérés;
  - consignez par écrit la date à laquelle les renseignements personnels ont été récupérés ou mis à jour;
  - consignez par écrit les mesures prises pour vérifier l'exactitude, l'intégralité et l'à-propos des renseignements. Pour ce faire, vous devrez peut-être réviser vos dossiers ou communiquer avec le client.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Veillez à ce que les renseignements soient aussi exacts, complets et à jour, compte tenu de leur utilisation et des intérêts de l'intéressé.
- Ne mettez les renseignements à jour que si les fins auxquelles ils sont destinés l'exigent.
- Veillez à ce que les renseignements fréquemment utilisés soient exacts et à jour, à moins que des limites claires ne soient prévues à cet égard.

7. Prenez des mesures de sécurité adéquates

Vos responsabilités

- Protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol.
- Protéger les renseignements contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées.
- Protéger les renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Élaborez et appliquez une politique de sécurité pour assurer la protection des renseignements personnels.
- Utilisez des mesures de sécurité adéquates pour assurer la protection qui s'impose :
  - des moyens matériels (le verrouillage des classeurs, la restriction de l'accès aux bureaux, des systèmes d'alarme);
  - des outils technologiques (des mots de passe, le chiffrement, des coupe-feux);
  - des mesures administratives (des autorisations sécuritaires, la limitation d'accès au moyen de l'accès sélectif, la formation des employés, des ententes).
- Assurez-vous que les employés sont conscients de l'importance de la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels.
- Sensibilisez les employés aux mesures de sécurité en organisant périodiquement des réunions à ce sujet.
- Au moment de choisir les mesures de sécurité qui s'imposent, il conviendrait de tenir compte des facteurs suivants :
  - le caractère délicat des renseignements;
  - la quantité de renseignements;
  - l'importance de leur distribution;
  - leur présentation (support électronique, support papier, etc.);
  - le type de stockage.
- Examinez et mettez à jour les mesures de sécurité périodiquement.

CONSEILS

- Au moment de fournir des copies des renseignements à des tierces parties, assurez-vous que les renseignements personnels qui ne sont pas relatifs à la transaction sont supprimés ou masqués.
- Conservez les dossiers qui renferment des renseignements délicats dans un lieu ou dans un système informatique sûr et assurez-vous que l'accès à ces renseignements est réservé seulement aux personnes qui ont besoin d'en prendre connaissance.

8. Soyez transparent

Vos responsabilités

- Informer les clients et les employés des politiques et des pratiques de gestion des renseignements personnels en vigueur.
- Faire en sorte que ces politiques et pratiques soient compréhensibles et facilement accessibles.

CONSEILS

- L'information concernant vos politiques et pratiques devrait être accessible en personne, par écrit, par téléphone, dans des publications ou dans le site Web de votre organisation. L'information présentée devrait être cohérente et ce, indépendamment du format.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Veillez à ce que les employés de première ligne soient bien renseignés sur les procédures afin de pouvoir répondre aux demandes de renseignements d'un particulier.
- Rendez publiques les informations suivantes :
  - le nom ou la fonction de même que l'adresse de la personne responsable de la politique et des pratiques de protection des renseignements personnels de votre organisation;
  - le nom ou la fonction de même que l'adresse de la personne à qui les demandes de communication devraient être acheminées;
  - la marche à suivre par les particuliers pour consulter les renseignements personnels les concernant;
  - la marche à suivre en vue du dépôt d'une plainte auprès de votre organisation;
  - des dépliants ou d'autres renseignements expliquant les politiques, les normes ou les codes de votre organisation;
  - une description des renseignements personnels mis à la disposition d'autres organisations (y compris les filiales) et des motifs de la communication de ces renseignements.

9. Donnez l'accès aux renseignements personnels

Vos responsabilités

- Informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent.
- Expliquer l'usage qui en est fait ou qui en a été fait et fournir une liste de toutes les organisations auxquelles les renseignements ont été communiqués.
- Donner aux particuliers la possibilité de consulter les renseignements qui les concernent.
- Corriger ou modifier les renseignements personnels si leur exactitude et leur exhaustivité sont contestées et se révèlent effectivement déficientes.
- Fournir une copie des renseignements demandés ou des motifs pour lesquels l'accès est refusé, sous réserve des exceptions définies à l'article 9 de la Loi (voir page 18).
- Une organisation devrait consigner tous les désaccords au sujet du dossier et, le cas échéant, informer les tierces parties.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Le cas échéant, aidez le particulier à préparer une demande de consultation des renseignements personnels le concernant.
- Vous pouvez demander au particulier de fournir suffisamment de renseignements pour qu'il vous soit possible de le renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication de renseignements personnels.
- Donnez suite à la demande le plus rapidement possible et, au plus tard, 30 jours suivant sa réception.
- Le délai habituel de traitement pourrait être prolongé d'une période maximale de 30 jours, selon les critères définis au paragraphe 8(4) de la Loi :
  - l'observation du délai initial de 30 jours entraverait gravement l'activité de l'organisation;
  - vous avez besoin de plus de temps pour mener des consultations;
  - vous avez besoin de temps pour transférer les renseignements personnels sur un support de substitution.
- Si votre organisation choisit de se prévaloir d'une prorogation de délai, vous devez informer l'auteur de la demande dans les 30 jours suivant la réception de cette dernière ainsi que de son droit de porter plainte auprès de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.
- Assurez au particulier un accès gratuit ou à prix modique aux renseignements.
- Informez le particulier des coûts approximatifs avant de traiter la demande et vérifier avec celui-ci s'il souhaite toujours aller de l'avant avec la demande.
- Permettez au particulier de consulter les renseignements personnels qui le concernent.
- Veillez à ce que les renseignements demandés soient compréhensibles. Expliquez les acronymes, les abréviations et les codes.
- Le cas échéant, transmettez les renseignements modifiés aux tierces parties qui y ont accès.
- Informez par écrit le particulier dont la demande de communication est refusée et énoncez les motifs de la décision et les recours.
- Le principe de l'accès aux renseignements personnels est assujetti à des exceptions (voir la page 18 du présent guide).

CONSEILS

- Conservez en un seul lieu les renseignements personnels concernant des particuliers afin d'en faciliter l'extraction.
- Ne communiquez jamais de renseignements personnels à moins d'être sûr de l'identité du demandeur et du droit d'accès de celui-ci.
- Consigner par écrit la date de réception de la demande de renseignements.
- Assurez-vous que le personnel dans votre organisation est en mesure d'identifier une demande d'accès à des renseignements personnels et sait à qui celle-ci doit être transmise.

10. Facilitez le dépôt des plaintes

Vos responsabilités

- Élaborer des procédures simples et faciles d'accès pour le dépôt des plaintes.
- Informer les plaignants des recours qui s'offrent à eux, notamment les procédures d'instruction des plaintes de votre organisation, celles des associations industrielles, des organismes de réglementation et du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.
- Effectuer l'enquête de toutes les plaintes reçues.
- Prendre les mesures qui s'imposent pour corriger les pratiques et les politiques de traitement des renseignements.

Comment vous acquitter de vos responsabilités

- Consignez la date de réception de la plainte et la nature de cette dernière (par exemple, retard dans le traitement d'une demande, réponse incomplète ou inexacte ou encore collecte, utilisation, communication ou conservation inadéquates).
- Accusez réception de la plainte sans délai.
- Au besoin, communiquez avec l'intéressé pour clarifier la plainte.
- Confiez l'affaire à une personne possédant les compétences voulues pour mener celle-ci avec équité et impartialité et permettez à cette personne de consulter tous les dossiers, les employés ou les autres intervenants qui ont traité les renseignements personnels ou la demande de communication.
- Informez clairement et rapidement l'intéressé du résultat de l'enquête ainsi que des mesures pertinentes qui ont été prises.
- Corrigez tout renseignement personnel inexact ou modifiez les politiques et les procédures à la lumière du résultat de l'enquête des plaintes et assurez-vous que tout le personnel de votre organisation est au fait de tous les changements apportés à ces politiques et procédures.

CONSEILS

- Assurez-vous que le personnel est au fait des politiques et procédures afférentes aux plaintes et à qui celles-ci doivent être référées dans votre organisation.
- Consignez toutes les décisions pour assurer une application uniforme.
- Le traitement équitable et approprié d'une plainte peut contribuer à préserver ou à restaurer la confiance d'une personne dans votre organisation.

Exceptions aux principes du consentement et de l'accès

La Loi renferme un certain nombre d'exceptions à l'obligation d'obtenir le consentement et d'assurer l'accès.

Exceptions au principe du consentement énoncées à l'article 7 :

L'organisation ne peut **recueillir** de renseignements personnels à l'insu de l'intéressé et sans son consentement que dans les cas suivants :

- la collecte de renseignements est manifestement dans l'intérêt de l'individu, et le consentement ne peut être obtenu auprès de celui-ci en temps opportun;
- la collecte effectuée au su ou avec le consentement de l'intéressé pourrait compromettre l'exactitude des renseignements ou l'accès à ceux-ci et la collecte est nécessaire à des fins liées à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention du droit fédéral ou provincial;
- la collecte est faite uniquement à des fins journalistiques, artistiques ou littéraires;
- il s'agit de renseignements complémentaires auxquels le public a accès.

L'organisation ne peut **utiliser** de renseignements personnels à l'insu de l'intéressé et sans son consentement que dans les cas suivants :

- l'organisation a des motifs raisonnables de croire que les renseignements pourraient être utiles à une enquête sur une contravention au droit fédéral, provincial ou étranger et l'utilisation est faite aux fins d'enquête;
- l'utilisation est faite pour répondre à une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu;
- l'utilisation est faite à des fins statistiques ou à des fins d'étude ou de recherche érudites (l'organisation informe la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada avant d'utiliser les renseignements);
- il s'agit de renseignements complémentaires auxquels le public a accès;
- l'utilisation des renseignements est manifestement dans l'intérêt de l'intéressé, et le consentement ne peut être obtenu auprès de celui-ci en temps opportun;
- la collecte effectuée au su ou avec le consentement de l'intéressé pourrait compromettre l'exactitude des renseignements ou l'accès à ceux-ci et la collecte est nécessaire à des fins liées à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention du droit fédéral ou provincial.

L'organisation ne peut **communiquer** de renseignements personnels à l'insu de l'intéressé et sans son consentement que dans les cas suivants :

- la communication est faite à un avocat qui représente l'organisation;
- elle est faite en vue du recouvrement d'une créance que celle-ci a contre l'intéressé;
- elle est exigée par assignation, mandat ou ordonnance d'un tribunal ou d'un organisme investi des pouvoirs requis;
- elle est faite au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada tel que l'exige la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*;
- elle est faite à une institution gouvernementale qui a demandé à obtenir le renseignement, a identifié la source de l'autorité légitime pour l'obtention du renseignement, et a précisé que la communication a pour but la mise en

application, la tenue ou la collecte de renseignements en matière de sécurité, la défense du Canada, la conduite des affaires internationales, ou si l'information est requise dans le contexte de l'administration de la loi fédérale ou provinciale;

- elle est faite, à l'initiative de l'organisation, à un organisme d'enquête nommé dans la *Loi sur les Règlements* ou à une institution gouvernementale, si l'organisation a des motifs raisonnables de croire que le renseignement est afférent à la violation d'un accord ou à une contravention au droit fédéral, provincial étranger, ou soupçonne que le renseignement est afférent à la sécurité nationale, à la défense du Canada ou à la conduite des affaires internationales;
- elle est faite à un organisme d'enquête et est relative à des fins liées à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention du droit fédéral ou provincial;
- elle est faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne (l'organisation informe l'intéressé de la communication);
- elle est faite à des fins statistiques ou à des fins d'étude ou de recherche érudites (l'organisation doit informer la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada avant de communiquer les renseignements);
- elle est faite à une institution qui s'occupe d'archivage;
- elle est faite 20 ans ou plus après le décès de l'intéressé ou 100 ans ou plus après la création du document;
- il s'agit de renseignements complémentaires auxquels le public a accès;
- elle est exigée par la loi.

Exceptions au principe de l'accès défini à l'article 9 :

L'organisation **doit** refuser à un particulier l'accès à des renseignements personnels le concernant lorsque :

- la communication révélerait des renseignements personnels se rapportant à un tiers *, à moins que le tiers en question n'y consente ou qu'il s'agisse d'une situation qui mette en danger la vie d'une personne;
- l'organisation a communiqué des renseignements personnels à une institution gouvernementale pour des motifs liés à l'application de la loi ou à la sécurité nationale. Sur demande, l'institution gouvernementale peut enjoindre à l'organisation de refuser l'accès aux renseignements ou encore de ne pas révéler que les renseignements ont été communiqués. L'organisation peut refuser la demande et informer la Commissaire à la protection de vie privée du Canada. L'organisation ne peut informer le particulier de la communication à l'institution gouvernementale, ni du fait que l'institution a été informée de la demande, ni du fait que la Commissaire a été informée du refus.

L'organisation **peut** refuser l'accès à des renseignements personnels si ces derniers appartiennent à l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- les renseignements sont protégés par le secret professionnel liant l'avocat à son client;
- la communication révélerait des renseignements commerciaux confidentiels *;
- elle risquerait de nuire à la vie ou à la sécurité d'un autre individu *;
- les renseignements ont été recueillis à l'insu ou sans le consentement du particulier pour en assurer l'exactitude ou l'accès, et la collecte est nécessaire à des fins liées à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention du droit fédéral ou provincial (la Commissaire doit être informée);
- les renseignements ont été fournis uniquement à l'occasion d'un règlement officiel des différends.

* Notez : Si ces renseignements peuvent être supprimés, l'organisation est tenue de communiquer les renseignements restants.

Rôle de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est chargée de la surveillance de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la Partie 1 de la *LPRPDÉ*. Ces lois protègent les renseignements personnels selon des principes et des pratiques de traitement équitable des renseignements reconnus sur le plan international.

La Commissaire est un agent du Parlement, au même titre que la Vérificatrice générale du Canada ou le Directeur général des élections. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, la Commissaire relève directement de la Chambre des communes et du Sénat, et non du gouvernement en place. Grâce à cette indépendance, la Commissaire peut faire preuve d'impartialité et d'ouverture dans l'exercice de ses fonctions d'ombudsman pour des questions liées à la protection de la vie privée. La Commissaire n'émet pas d'ordonnance : elle formule des recommandations. En vertu d'une disposition de la Loi, il est cependant possible de confier à la Cour fédérale l'examen d'un cas.

En plus de la Commissaire à la protection de la vie privée, le Commissariat compte sur un commissaire adjoint responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et une commissaire adjointe responsable de la *LPRPDÉ*.

Un ombudsman pour des questions relatives à la protection de la vie privée

Plus de deux décennies d'expérience dans l'instruction des plaintes déposées en application de la Loi sur la protection des renseignements personnels ont contribué à définir le rôle d'ombudsman de la Commissaire à la protection de la vie privée. Cette dernière mise sur la compétence, les connaissances et l'impartialité des membres de son personnel pour tenter de résoudre, autant qu'il est possible, les différends au moyen d'enquêtes, de persuasion, de médiation et de conciliation. Idéalement, une telle approche au règlement des différends se révèle moins intimidante pour le plaignant et moins coûteuse pour les entreprises que les recours devant les tribunaux. Bien qu'elle protège les droits des particuliers, la Commissaire défend aussi les principes de l'équité dans le traitement des renseignements qui sont à la base du texte de loi. L'impartialité de la Commissaire et les enquêtes poussées qu'elle mène protègent les droits des particuliers et mettent l'organisation à l'abri des accusations injustes.

Responsabilités précises aux termes de la Loi

La Loi confère à la Commissaire la responsabilité de l'application de la Loi et de la promotion de ses objectifs.

Promotion des objectifs de la Loi

La Commissaire fait la promotion des objectifs de la *LPRPDÉ* par l'éducation du public et des initiatives de sensibilisation, par la recherche et la reddition des comptes, par la consultation ainsi que la conclusion d'ententes.

Le mandat de la Commissaire comprend notamment l'élaboration et l'exécution de programmes de sensibilisation et d'éducation du public visant à encourager et à promouvoir la compréhension des questions relatives à la protection des renseignements personnels.

La *LPRPDÉ* oblige la Commissaire à entreprendre et à publier des recherches sur la protection des renseignements personnels de façon à accroitre les connaissances et à favoriser le respect des principes d'équité dans le traitement des renseignements qui sont définis dans la *LPRPDÉ*. La Commissaire peut réaliser des recherches indépendantes sur des questions relatives à la protection des renseignements personnels en collaboration avec des universitaires ou d'autres chercheurs. Elle peut également accorder des subventions et des contributions à des projets de recherche universitaires ou autres consacrés à de telles questions.

La Commissaire peut rendre publique l'information sur les pratiques de gestion des renseignements personnels d'une organisation si elle estime qu'une telle mesure est dans l'intérêt du public. Chaque année, elle rend compte au Parlement des questions relatives à la protection des renseignements personnels, notamment en ce qui concerne les provinces qui ont adopté des dispositions législatives jugées essentiellement similaires.

La Commissaire peut conclure des ententes avec des homologues provinciaux qui, aux termes de leurs lois respectives réputées être essentiellement similaires à la loi fédérale, ont des pouvoirs et des fonctions analogues. Ces consultations et ententes peuvent porter sur des mécanismes d'instruction des plaintes, des recherches et l'élaboration de contrats types aux fins de la protection des renseignements personnels ayant trait à des questions interprovinciales ou internationales. La Commissaire encourage les organisations à élaborer des politiques et des pratiques détaillées grâce auxquelles elles se conforment à la Partie 1 de la Loi.

Plaintes auprès de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Types de plaintes

Tout intéressé peut déposer, auprès de la Commissaire, une plainte relativement aux questions mentionnées aux articles 5 à 10 de la Loi ainsi qu'aux recommandations ou obligations définies dans l'Annexe 1. Il peut notamment s'agir d'allégations selon lesquelles une organisation :

- ∑ refuse à un particulier l'accès à des renseignements personnels le concernant;
- recueille, utilise ou communique des renseignements personnels de façon inadéquate;
- refuse de corriger les renseignements inexacts ou incomplets;
- omet de donner accès à des renseignements personnels sur un support de substitution pour un particulier atteint d'une déficience sensorielle;
- ne prend pas les mesures de sécurité qui s'imposent pour assurer la protection des renseignements personnels.

Si elle a des motifs raisonnables de croire qu'une enquête se justifie aux termes de la Partie 1 de la Loi, la Commissaire peut elle-même prendre l'initiative d'une plainte.

Délais

Il est possible de déposer en tout temps la plupart des types de plaintes.

La seule exception concerne les plaintes déposées par des personnes à qui on a refusé l'accès aux renseignements personnels. Dans ce cas, la plainte doit être déposée dans les six mois suivant le refus de l'organisation de fournir les renseignements ou à l'expiration du délai prévu pour la réponse à une demande (pour plus de renseignements sur les délais qui s'appliquent à la réponse à une demande, voir la page 15 du présent guide). Cependant, la Commissaire peut proroger le délai prévu pour une plainte relative au droit d'accès.

La Commissaire dispose d'une année à compter de la date du dépôt de la plainte pour préparer un rapport.

Comment la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada traite-t-elle les plaintes?

En sa qualité d'ombudsman, la Commissaire adopte, le plus souvent possible dans ses enquêtes, une approche axée sur la collaboration et la conciliation. Elle encourage le règlement des plaintes au moyen de la négociation et de la persuasion. À tous les stades de l'enquête, elle peut faire appel à de nouvelles méthodes de règlement des différends, par exemple la médiation et la conciliation. Même si elle a le pouvoir de contraindre des témoins à comparaître devant elle, de faire prêter serment et d'exiger la production de preuves, la Commissaire ne se prévaut de ces mesures que lorsqu'elle n'obtient pas une collaboration volontaire des parties.

Au début d'une enquête, la Commissaire informe l'organisation par écrit du contenu de la plainte et désigne l'enquêteur chargé de l'affaire. En tout temps, l'organisation peut présenter des observations à la Commissaire.

L'enquêteur chargé de l'affaire communiquera avec le membre du personnel désigné de l'organisation pour lui indiquer comment il entend procéder et, le cas échéant,

pour lui préciser les documents dont il aura besoin de même que les membres du personnel qu'il devra interroger. L'enquêteur peut également mentionner si des visites sur place se révéleront nécessaires.

L'enquêteur peut obtenir de l'information directement auprès de personnes qui connaissent bien la question à l'étude. Ces entrevues s'effectuent en privé. L'enquêteur peut également exiger de consulter les documents originaux. Les documents remis à un enquêteur sont retournés dans les dix jours suivant une demande en ce sens, mais l'enquêteur pourra les demander de nouveau s'il en a besoin.

Avant la conclusion de l'enquête, les résultats sont communiqués aux parties en cause. Si elles le souhaitent, ces dernières peuvent faire de nouvelles observations. Elle disposent ainsi d'une nouvelle occasion de régler le différend avant que l'instruction de la plainte ne soit finalisée.

L'enquêteur présente les résultats de l'enquête à la Commissaire en même temps que les observations des parties. La Commissaire étudie la question et présente un rapport aux parties. La Commissaire peut exiger qu'une organisation lui présente, dans un délai donné, les mesures qu'elle a prises ou qu'elle se propose de prendre pour donner suite aux recommandations du rapport ou encore pour expliquer pourquoi aucune mesure n'a été ou ne sera prise. Le rapport comprend également les résultats de l'enquête, le règlement auquel les parties en sont arrivées, les recommandations telles que des modifications proposées aux pratiques de gestion des renseignements, les mesures que l'organisation a prises ou prendra pour donner suite aux recommandations et, le cas échéant, un avis de recours devant la Cour fédérale.

Voir les fiches d'information sur cela et sur d'autres questions sur notre site Web.

L'étude d'une plainte débouche sur l'un ou l'autre de trois scénarios suivants :

1. La plainte n'est pas fondée

Rien ne permet à la Commissaire de conclure que l'organisation a contrevenu à la Loi.

2. La plainte est fondée

L'enquête a montré que l'organisation a contrevenu à une disposition de la Loi et que la plainte n'a pas été résolue.

3. La plainte est résolue

L'enquête confirme que la plainte est fondée, mais l'organisation accepte de prendre des mesures correctives pour remédier à la situation. Par exemple, elle accepte de communiquer des renseignements personnels auxquels elle avait au préalable refusé l'accès.

On peut également considérer la plainte comme résolue si elle résulte d'un malentendu ou d'une mauvaise communication. Par exemple, il est possible qu'une organisation ait mal compris le sens de la demande et qu'elle accepte de communiquer les renseignements personnels demandés par le plaignant.

La plainte peut également être considérée comme résolue si le plaignant est satisfait des efforts de la Commissaire et des résultats.

La Commissaire n'est pas tenu de produire un rapport d'enquête si :

- le plaignant n'a pas cherché à exercer d'autres recours qui s'offent à lui;
- l'affaire pourrait être traitée de façon plus efficace au moyen d'un autre texte de loi;
- trop de temps s'est écoulé depuis que le problème à l'origine de la plainte s'est produit, si bien que la préparation d'un rapport ne servirait à aucune fin utile;
- la plainte est futile, vexatoire ou entachée de mauvaise foi.

Recours devant la Cour fédérale

Tout plaignant peut demander à être entendu par la Cour fédérale. La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada peut elle-même demander une audience au nom d'un plaignant. Normalement, les demandes en ce sens doivent être présentées dans les 45 jours suivant le dépôt du rapport de la Commissaire.

Les affaires qui peuvent être entendues

La Cour considérera les demandes de recours découlant de la plainte ou toute question mentionnée dans le rapport de la Commissaire et portant sur l'un ou l'autre des points suivants :

Annexe 1

4.1.3 L'organisation s'est-elle acquittée, comme il se doit, de la responsabilité qui lui échoit à l'égard des renseignements personnels qu'elle a en sa possession, y compris les renseignements confiés à une tierce partie?

4.2 L'organisation a-t-elle correctement défini et documenté les fins auxquelles les renseignements sont recueillis, utilisés ou communiqués avant ou pendant la collecte?

4.3.3 L'organisation a-t-elle refusé d'accorder un service à un particulier parce que ce dernier n'a pas consenti à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements autres que ceux qui sont nécessaires pour les fins précisées?

4.4 L'organisation a-t-elle recueilli plus de renseignements que ce qui était requis? Les renseignements en question ont-ils été recueillis de façon honnête et licite?

4.6 Les renseignements personnels sont-ils aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés?

4.7 L'organisation a-t-elle pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des renseignements?

4.8 4.8 L'organisation a-t-elle fait en sorte que des renseignements précis sur ses politiques de gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne?

Annexe 1 telle que modifiée par les articles 5 à 10 de la Loi

4.3 Les renseignements personnels ont-ils été recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu de l'intéressé ou sans son consentement, sauf lorsque la Loi le permet ou l'exige? (Voir à la page 17 du présent guide.)

4.5 L'organisation a-t-elle utilisé ou communiqué des renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils étaient destinés, sans le consentement de l'intéressé et sans que la loi ne le permette? De même, l'organisation a-t-elle conservé les renseignements pendant le temps voulu pour que le plaignant se prévale des recours prévus par la Loi?

4.9 A-t-on injustement refusé à un particulier l'accès à des renseignements le concernant, sauf lorsque la Loi le permet ou l'exige? (Voir à la page 18 du présent guide.)

Dispositions de la Loi

5(3) Les renseignements ont-ils été recueillis, utilisés ou communiqués uniquement à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances?

8(6) A-t-on imposé à un particulier des droits trop élevés pour l'accès aux renseignements? A-t-il été informé du coût au préalable?

8(7) L'organisation a-t-elle informé l'intéressé par écrit de son refus d'acquiescer à la demande? A-t-elle présenté les motifs du refus et informé le demandeur des recours qui s'offrent à lui?

10 L'organisation a-t-elle omis d'accorder l'accès sur un support de substitution à une personne atteinte d'une déficience sensorielle?

Réparations offertes par la Cour fédérale

La Cour fédérale peut ordonner à une organisation de corriger des pratiques non conformes aux articles 5 à 10 de la Loi. Elle peut aussi ordonner à une organisation de publier un avis faisant état des mesures prises ou proposées pour corriger les pratiques concernées. Enfin, elle peut accorder au plaignant des dommages-intérêts, notamment en réparation de l'humiliation subie. Il n'y a aucune limite aux dommages pécuniaires que la Cour peut accorder.

Vérifications des pratiques de gestion des renseignements personnels

La Loi confère à la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada le pouvoir de vérifier les pratiques d'une organisation en matière de gestion des renseignements personnels lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire que cette dernière ne s'acquitte pas de ses obligations aux termes de la Partie 1 de la Loi ou qu'elle ne se conforme pas aux recommandations énoncées à l'Annexe 1.

Circonstances pouvant conduire à une vérification

On trouvera ci-après des exemples de circonstances pouvant amener la Commissaire à vérifier les pratiques de gestion des renseignements personnels d'une organisation :

- un groupe ou une série de plaintes à propos des pratiques d'une organisation donnée;
- des renseignements fournis par un particulier aux termes de la disposition relative à la dénonciation;
- toute question retenant l'attention des médias.

Que peut-on s'attendre d'une vérification effectuée par la Commissaire?

Conformément au rôle d'ombudsman de la Commissaire, les vérifications au regard de la protection des renseignements personnels sont, dans la mesure du possible, non conflictuels. Ces vérifications peuvent se révéler utiles pour les organisations souhaitant améliorer leurs pratiques en matière de traitement des renseignements personnels.

La Commissaire informe par écrit l'organisation de ce qu'une vérification sera menée. Dans la lettre, la Commissaire précise la portée de la vérification, propose un calendrier raisonnable et nomme le délégué chargé de la vérification.

Même si elle a le pouvoir de contraindre des témoins à comparaître devant elle, de faire prêter serment et d'obliger des organisations à produire des preuves, la Commissaire n'effectuera vraisemblablement pas les vérifications de façon aussi officielle, à moins qu'il n'y ait pas de collaboration volontaire des parties.

Le délégué rencontrera le représentant de l'organisation pour discuter de façon préliminaire de l'intention, de l'objet et de la portée de l'examen.

Lorsqu'il demande d'avoir accès à des locaux de l'organisation, le délégué inspectera les mesures de sécurité. Sur place, il peut interroger toute personne en privé, examiner les dossiers, obtenir des copies de tel dossier ou en prélever des extraits. Le délégué retournera les documents dans un délai de 10 jours suivant une demande en ce sens. Il pourra les demander de nouveau s'il en a besoin.

Une fois la vérification terminée, le délégué informera le représentant de l'organisation de ses conclusions. Il fera état de ses résultats à la Commissaire, qui formulera des recommandations. La Commissaire fera parvenir le rapport à l'organisation et pourra demander à être tenu au courant des mesures prises par l'organisation pour corriger les problèmes.

La Commissaire peut inclure le rapport de vérification dans son rapport annuel ou rendre publiques les pratiques de gestion des renseignements personnels d'une organisation si elle estime que la mesure est dans l'intérêt du public.

Questionnaire sur la protection des renseignements personnels

Vous trouverez ci-après quelques questions de bon sens que vous pouvez vous poser pour aider votre organisation à mettre en œuvre la *LPRPDÉ*. Vous pouvez utiliser le questionnaire qui suit parallèlement à la description de la Loi que renferme le présent guide.

Si vous n'êtes pas certain que votre organisation est visée par la Loi, consultez la page 3 du guide.

Comme la Loi s'applique à des organisations de types et de tailles divers, les questions qui suivent ne s'appliqueront pas à toutes. Étudiez chacune des questions à la lumière des pratiques actuelles de votre organisation. Le fait de répondre « non » dénote qu'il s'agit d'un problème à régler ou d'un aspect à améliorer.

Banques de renseignements personnels

- ❑ Savez-vous ce que sont des renseignements personnels?
- ❑ Recueillez-vous, utilisez-vous ou communiquez-vous des renseignements personnels dans vos activités commerciales?
- ❑ Avez-vous un répertoire des banques de renseignements personnels que vous avez en votre possession?
- ❑ Savez-vous où les renseignements personnels sont stockés (dossiers et lieux matériels)?
- ❑ Savez-vous sous quelle(s) forme(s) les renseignements personnels sont stockés (support électronique, support papier, etc.)?
- ❑ Savez-vous qui a accès aux renseignements personnels, à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation?

Responsabilité de l'organisation et des employés

- ❑ Avez-vous désigné un agent à la protection de la vie privée chargé du respect de la Loi par votre organisation?
- ❑ La responsabilité est-elle assumée par plus d'une personne?
- ❑ Si cette responsabilité est partagée, a-t-elle été clairement définie?
- ❑ Vos employés sont-ils en mesure de répondre à des questions de l'intérieur et de l'extérieur concernant la protection des renseignements personnels au nom de l'organisation? Sinon, savent-ils qui devrait y répondre?
- ❑ Vos employés savent-ils qui reçoit :
  - ❑ les demandes de renseignements personnels?
  - ❑ les demandes de correction?
  - ❑ les plaintes des particuliers?
- ❑ Vos clients savent-ils avec qui communiquer pour :
  - ❑ présenter des demandes sur leurs renseignements personnels?
  - ❑ demander accès à leurs renseignements personnels?
  - ❑ demander des modifications à leurs renseignements personnels?
  - ❑ porter plainte?
- ❑ L'agent à la protection de la vie privée est-il en mesure d'expliquer aux particuliers les étapes et les procédures à suivre pour demander accès à des renseignements personnels et pour porter plainte?
- ❑ Vos employés ont-ils été initiés à la Loi?
- ❑ Allez-vous assurer une formation continue?
- ❑ Vos employés sont-ils en mesure

d'expliquer aux clients, de façon intelligible, les fins auxquelles la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels sont destinées?

- ❑ Vos employés sont-ils en mesure d'expliquer aux clients quand et comment ils pourront retirer leur consentement et quelles seront, le cas échéant, les conséquences d'un tel retrait?
- ❑ Informerez-vous vos employés des nouvelles questions relatives à la protection des renseignements personnels que soulèvent les changements technologiques, les examens internes, les plaintes des citoyens et les décisions des tribunaux?

Information pour les clients et les employés

- ❑ Avez-vous des documents qui expliquent à vos clients vos procédures et pratiques relatives aux renseignements personnels?
- ❑ Y trouve-t-on de l'information sur les moyens :
  - ❑ d'obtenir des renseignements personnels?
  - ❑ de corriger des renseignements personnels?
  - ❑ de présenter une demande de renseignements ou de déposer une plainte?
- ❑ Y décrit-on les renseignements personnels :
  - ❑ que possède l'organisation et l'utilisation qui en est faite?
  - ❑ communiqués aux filiales et à d'autres parties?
- ❑ Avez-vous élaboré une politique en matière de protection des renseignements personnels pour votre site Web?
- ❑ Votre politique sur la protection des renseignements personnels est-elle visible et facile à trouver? Est-elle facile à comprendre?
- ❑ Dans vos formulaires de demande, questionnaires, formulaires d'enquête, dépliants et brochures, expliquez-vous clairement les fins auxquelles la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels sont destinées?
- ❑ Avez-vous passé en revue tous vos documents d'information pour les citoyens afin de vous assurer que les sections portant sur les renseignements personnels sont claires et compréhensibles?
- ❑ Avez-vous pris des mesures pour que les citoyens puissent obtenir ces renseignements facilement et gratuitement?
- ❑ Examinez-vous périodiquement les renseignements pour vous assurer qu'ils sont exacts, complets et à jour?
- ❑ Les renseignements incluent-ils le nom ou le titre actuel de la personne responsable de la surveillance du respect de la Loi?

Limitation de la collecte, de l'utilisation, de la communication et de la conservation aux fins mentionnées

- ❑ Avez-vous défini les fins auxquelles la collecte de renseignements personnels est destinée?
- ❑ Les fins sont-elles définies au moment de la collecte de renseignements ou avant?
- ❑ Ne recueillez-vous des renseignements personnels qu'aux fins mentionnées?
- ❑ Documentez-vous les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis?
- ❑ Si vous recueillez et combinez des renseignements personnels provenant de plus d'une source, vous assurez-vous que les fins initiales n'ont pas changé?
- ❑ Avez-vous élaboré un calendrier aux fins de la conservation et de l'élimination des renseignements personnels?
- ❑ Lorsque les renseignements personnels ne sont plus utiles aux fins mentionnées ou qu'ils ne sont plus prescrits par la loi, vous assurez-vous de les détruire, de les effacer ou de les dépersonnaliser?

Consentement

- ❑ Vos employés savent-ils qu'ils doivent obtenir le consentement de l'intéressé au moment de recueillir des renseignements personnels le concernant ou avant?
- ❑ Vos employés savent-ils qu'ils doivent obtenir le consentement de l'intéressé avant toute nouvelle utilisation ou communication des renseignements?
- ❑ Avez-vous recours au consentement explicite chaque fois qu'il est possible de le faire et en tout temps lorsque les renseignements sont délicats ou que l'intéressé est raisonnablement en droit de s'attendre à ce qu'il en soit ainsi?
- ❑ La formule de consentement que vous utilisez est-elle libellée de façon claire, de sorte que l'intéressé comprend la fin à laquelle la collecte, l'utilisation ou la communication est destinée?
- ❑ Précisez-vous clairement aux clients qu'ils ne sont pas tenus de fournir des renseignements personnels autres que ceux qui sont essentiels aux fins de la collecte, de l'utilisation ou de la communication?

Tierces parties

- ❑ Utilisez-vous des contrats pour assurer la protection des renseignements personnels confiés à une tierce partie aux fins de traitement?
- ❑ Le contrat limite-t-il l'utilisation que la tierce partie peut faire des renseignements aux fins nécessaires à l'exécution du contrat?
- ❑ Le contrat oblige-t-il la tierce partie à vous transmettre toute demande de consultation ou toute plainte concernant les renseignements qui vous ont été communiqués?
- ❑ Le contrat précise-t-il quand et comment une tierce partie doit supprimer ou retourner les documents personnels qu'elle reçoit?

Exactitude

- ❑ Les renseignements personnels sont-ils suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum les risques d'utilisation inappropriée par votre organisation?
- ❑ Votre organisation documente-t-elle le moment où et la façon dont les renseignements personnels sont mis à jour afin d'en assurer l'exactitude?
- ❑ Veillez-vous à ce que les renseignements personnels reçus d'une tierce partie soient exacts et complets?

Mesures de sécurité

- ❑ Avez-vous examiné vos mesures de sécurité matérielle, technologique et administrative?
- ❑ Ces mesures préviennent-elles la modification, la collecte, l'utilisation, la communication ou la suppression inadéquate des renseignements personnels ou les accès impropres à ces derniers?
- ❑ Les renseignements personnels sont-ils protégés par des mesures de sécurité proportionnelles :
  - ❑ au caractère délicat des renseignements?
  - ❑ à l'importance de leur distribution?
  - ❑ au support sur lesquels ils sont présentés?
  - ❑ à la méthode de stockage?
- ❑ Avez-vous mis au point un critère sélectif pour limiter l'accès aux renseignements personnels au droit de savoir?
- ❑ Avez-vous initié les membres de votre personnel aux pratiques de sécurité visant à assurer la protection des renseignements personnels? Par exemple, vos employés savent-ils qu'aucun renseignement personnel ne devrait rester affiché sur leur écran d'ordinateur ou leur bureau en leur absence?
- ❑ Vos employés savent-ils qu'ils doivent s'assurer de l'identité des intéressés et établir leur droit d'accès aux renseignements personnels avant de communiquer ces derniers?

- Avez-vous établi des règles concernant les personnes autorisées à ajouter, à modifier ou à effacer des renseignements personnels?
- Disposez-vous d'un système de gestion des dossiers qui assigne des comptes d'utilisateur, des droits d'accès et des autorisations de sécurité?
- Veillez-vous à ce qu'aucune partie non autorisée ne puisse supprimer des renseignements personnels, y avoir accès, les modifier ou les détruire?

Demandes d'accès aux renseignements personnels

- Vos employés sont-ils renseignés sur les délais autorisés par la loi pour les réponses aux demandes de communication?
- Pouvez-vous extraire des renseignements personnels pour répondre à des demandes de communication tout en réduisant au minimum les interruptions de vos activités?
- Vos systèmes d'information facilitent-ils l'extraction et la description exactes des renseignements personnels concernant un intéressé, y compris les communications à des tierces parties?
- Fournissez-vous les renseignements personnels à l'intéressé gratuitement ou à un coût minimal?
- Le cas échéant, informez-vous l'auteur de la demande des coûts avant l'extraction des renseignements personnels?
- Consignez-vous par écrit la réponse de l'intéressé après que ce dernier a été informé du coût de l'extraction des renseignements personnels?
- Présentez-vous les renseignements personnels dans une forme généralement compréhensible? (Par exemple, expliquez-vous les abréviations?)
- Votre organisation dispose-t-elle de procédures pour répondre aux demandes de renseignements personnels sur support de substitution (par exemple le braille ou les bandes audio)?

Instruction des plaintes

- Un particulier peut-il facilement déterminer la marche à suivre pour déposer une plainte auprès de vous?
- Traitez-vous les plaintes dans les délais requis?
- Instruisez-vous toutes les plaintes reçues?
- Vos préposés au service à la clientèle et autres employés de première ligne sont-ils en mesure de faire la distinction entre une plainte déposée aux termes de la loi et une demande de renseignements généraux? Dans le doute, en discutent-ils avec l'intéressé?
- Informez-vous les intéressés des recours qui s'offrent à eux, notamment auprès de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada?
- Examinez-vous les suites données par vos employés aux demandes de renseignements du public, aux demandes de communication et aux plaintes pour vous assurer que celles-ci sont équitables, exactes et rapides?
- Lorsqu'une plainte est fondée, prenez-vous les mesures correctives qui s'imposent, par exemple la modification des politiques et la communication des résultats aux employés?